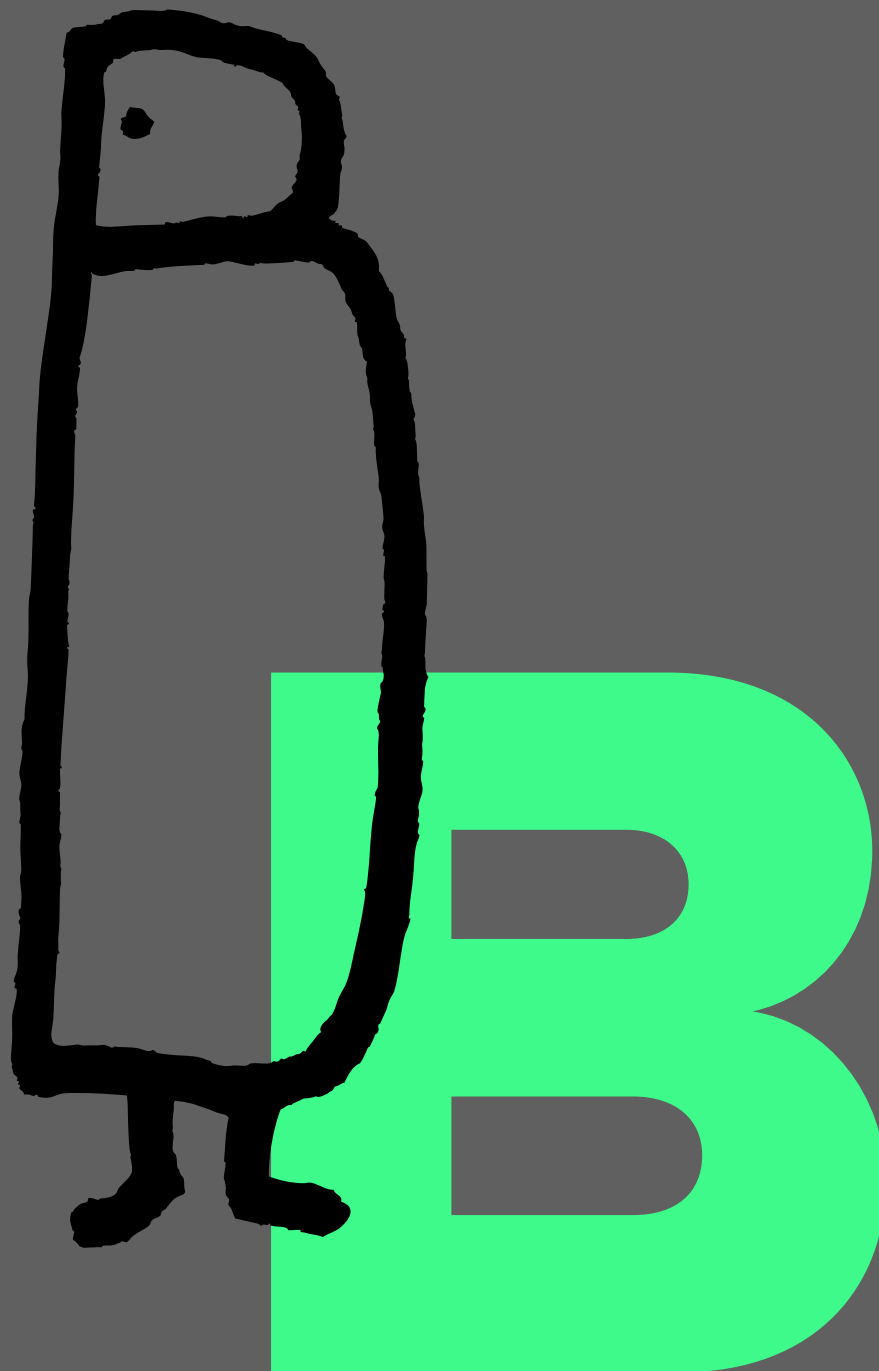


# Betrokken bewoners



**Conditie en  
competenties voor  
burgerkracht in de  
buurt**

**Literatuurstudie  
voor Kenniswerkplaats  
Leefbare Wijken  
Rotterdam**

**Joke van der Zwaard &  
Maurice Specht  
Rotterdam, mei 2013**

## Betrouwbare overheid

# Voorwoord

Op een braakliggend stukje grond in Katendrecht wonen twee varkens. Ze worden verzorgd door omwonenden. Hun 'Varkenshuis' is inmiddels een ontmoetingsplek voor de buurt. Ook op de Müllerpier wisten de bewoners wel raad met de kale zandvlakte voor hun deur. Die is omgetoverd in een pluk- en ontdekkingstuin voor jong en oud, de 'Tuin aan de Maas'. Tot er weer gebouwd gaat worden, hebben de pierbewoners de grond in bruikleen.

In Rotterdam schieten de prachtigste plannen als paddenstoelen uit de grond. Ik kan nog wel even doorgaan. Heeft u al eens gegeten bij het eethuis Hotspot Hutspot in Lombardijen? Keukenpersoneel en bediening bestaan voornamelijk uit jongeren uit de wijk. Ze koken met ingrediënten uit eigen tuin een driegangend menu voor een hele lage prijs. Een initiatief van bewoners, ondersteund door woningcorporatie Havensteder die een leegstaande winkel beschikbaar stelde. Inmiddels is er ook een Hotspot Hutspot in Schiebroek.

En dan hebben we het Stadsinitiatief. Voor de tweede ronde die nu loopt, dienden allerlei groepen Rotterdammers liefst 120 ideeën in. Al deze voorbeelden laten zien dat Rotterdammers betrokken burgers zijn, bruisend van de ideeën om hun stad, wijk of straat leuker, mooier en beter te maken.

Op die initiatieven en vindingrijkheid van bewoners sluiten we als gemeente-bestuur graag aan. Sinds drie jaar werken we eraan om te veranderen van een grote, sterke, sturende overheid in een organisatie die kleiner en flexibeler is en die beter en sneller kan inspelen op de behoeften in de stad. We zijn flink aan het afslanken en geven onze medewerkers mee dat ze minder moeten denken vanuit regels en geldstromen, maar meer vanuit betrokkenheid en vertrouwen. Letterlijk naast Rotterdammers, zij aan zij, aan het werk.

Dit doen we niet alleen omdat de financiële situatie daartoe dwingt, maar ook omdat de samenleving het vraagt. Enerzijds hebben we als overheid steeds minder te besteden, anderzijds zitten burgers ook niet meer op al te veel overheidsbemoediging te wachten. In Rotterdam hebben we een grote groep actieve burgers die graag zelf de handen uit de mouwen steekt.

Dit rapport laat zien dat het niet alleen de oudere, witte en hoger opgeleide mannen zijn. In veel bewonersinitiatieven zijn juist vrouwen, nieuwe Nederlanders en mensen met een laag inkomen of lage opleiding actief. In goede en in slechte buurten en in alle lagen van de bevolking zetten Rotterdammers zich in.

Burgerkracht komt voort uit een goed samenspel van betrokken bewoners, een betrouwbare overheid en inlevende professionals. Aan dat samenspel zijn inmiddels mooie initiatieven ontsproten. Door alle ervaring die we opdoen en studies als deze wordt de samenwerking steeds beter en kunnen we nog veel meer bewonersinitiatieven tegemoet zien. Zo helpen we Rotterdam vooruit.

**Korrie Louwes**

**Wethouder arbeidsmarkt, hoger onderwijs, innovatie en participatie**

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

#### Gebruikte literatuur

P. 69

P. 2

## Colofon

Deze studie is geschreven in opdracht van de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken. De kenniswerkplaats is in april 2012 opgericht en is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam, en enkele andere kennisinstellingen, met een tweeledige doelstelling: het ontwikkelen van praktijkrelevante kennis op het gebied van stadswijken en leefbaarheid en bij te dragen aan de uitwisseling en toepassing van zulke kennis in het bestaande beleid in Rotterdam. De Kenniswerkplaats heeft diverse onderzoeken laten uitvoeren: over burgerkracht, over burgerparticipatie op het terrein van 'schoon, heel en veilig' in twee Rotterdamse buurten, en over de leefbaarheidseffecten van de verkoop van corporatiewoningen. Daarnaast zijn diverse evenementen georganiseerd zoals een lezingenreeks over stedelijke ontwikkelingen en stedelijk beleid en een workshop over evaluatieonderzoek, speciaal voor onderzoekers in dienst van de gemeente Rotterdam. Meer informatie (waaronder video-opnames van de lezingenreeks): <http://www.kenniswerkplaats-leefbaar.nl>.

Deze studie is mede mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.



## **Samenvatting**

P. 3

## **Inleiding**

P. 7

### **H. 1**

#### **Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

P. 11

### **H. 2**

#### **Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt**

P. 21

### **H. 3**

#### **Tussenstand**

P. 33

### **H. 4**

#### **Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht**

P. 35

### **H. 5**

#### **Positie en competenties van sociale professionals**

P. 49

### **H. 6**

#### **Bevindingen en conclusies**

P. 63

#### **Gebuurde literatuur**

P. 69

**P. 3**

# **Samenvatting**

‘Het thema van de zelfredzame burger werd herhaaldelijk genoemd op de bijeenkomst van de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken’, zo begint de tekst van de opdracht voor deze literatuurstudie. En niet alleen in de kenniswerkplaats is dit een steeds terugkerend thema. In discussies over de toekomst van het sociaal werk, de zorg en het welzijn wordt voortdurend geroepen om meer ‘eigen verantwoordelijkheid’, ‘collectieve zelfredzaamheid’, ‘eigen kracht’ of ‘burgerkracht’. Maar welke argumenten worden hiervoor gegeven en welke kritiek is er op dit pleidooi mogelijk? En wat weten we eigenlijk over wat burgers nu al zelf doen? De hoop en verwachting is dat burgers in de gaten zullen springen die een terugtrekkende overheid laat vallen en dat zij al doende zelfredzamer, initiatiefrijker, socialer en zorgzamer ten aanzien van hun sociale en fysieke omgeving zullen worden. Is dit een reële en terechte verwachting en welke competenties en condities vraagt dit van burgers én overheid. Deze literatuurstudie laat zien wat we al weten, waar nuance en precisie geboden is, en waar we eigenlijk nog geen zicht op hebben. En burgers en overheid worden uitgedaagd kritisch naar zichzelf te kijken.

Hoofdstuk 1 benadert burgerkracht vanuit een perspectief van bovenaf en onderzoekt de verschillende argumenten van voor- en tegenstanders. Eerst wordt deze ‘modeterm’ in een historische context geplaatst: de verschuiving van de verzorgingsstaat naar een participatiestaat, het belang van de wijk voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en de emancipatie- en protestbewegingen uit de jaren ’70 wijzen op een al langer bestaande verschuivende verhouding tussen burgers en overheid.

Burgerkracht wordt vaak gepresenteerd als een hoopvolle belofte in tijden van crisis. Daarvoor worden verschillende motieven genoemd: het sociale-, het economische-, het persoonlijke-, het complexiteits-, het zingevings- en het onhandigheidsmotief. Op al deze terreinen zou een grote winst te behalen zijn, indien we meer ruimte geven aan en inzetten op burgerkracht. De kritiek is dat het vooral een mooi en naïef verhaal is voor bezuinigingen, het ontbreekt aan ruimte voor kritische burgers en er bestaat gevaar voor vergroting van sociale ongelijkheid. De twijfel is of een samenleving het geduld kan opbrengen om de burgerkracht tot bloei te laten komen en of er niet te veel wordt overgelaten aan de welwillende amateur. De beloftes en kritieken gaan verschillende kanten op, maar één ding is duidelijk: een overheid die roept om zelfredzame burgers zal ook kritisch naar zichzelf moeten kijken.

De vraag is wat we al over actief burgerschap weten, is het onderwerp van hoofdstuk 2. Hoe verhouden de populaire beelden van de egocentrische ‘achteroverleunende burger’ en de noodgedwongen inactieve ‘kwetsbare burger’ zich tegenover de beschikbare gegevens over vrijwillige inzet van

burgers in en voor de buurt? Nederlands scoort daarbij al 30 jaar lang in vergelijking met andere Europese landen uitzonderlijk hoog: ruim 40%. Rotterdam scoort met 30% onder het landelijk gemiddelde, maar de landelijke en plaatselijke cijfers zijn om onderzoekstechnische redenen moeilijk vergelijkbaar. Er is in het huidige vrijwilligersonderzoek veel kans op onder-rapportage, zeker als het om vrijwilligerswerk in en voor de buurt gaat. Het vele werk dat op informeel niveau plaatsvindt, buiten georganiseerde verbanden, wordt veelal gemist; en twintigers en dertigers benoemen hun onbetaalde werk niet als vrijwilligerswerk omdat dit niet strookt met hun ambities en zelfbeeld. Dit vertekende beeld kan vervolgens als self-fulfilling prophecy werken doordat burgers en beleidsmakers hun gedrag en gemoed eraan aanpassen.

Ook het idee dat meer inzet op bewonersinitiatieven zal leiden tot sociale ongelijkheid, omdat hoger-opgeleiden beter gebruik zouden kunnen maken van de geboden ruimte, blijkt empirisch niet hard te maken. Terwijl in het traditionele vrijwilligerswerk (inclusief de bewonersorganisaties) oudere, witte en hoger opgeleide mannen vaak oververtegenwoordigd zijn, blijken in de recentere door de overheid geëntameerde 'bewonersinitiatieven' juist meer vrouwen (61%), nieuwe Nederlanders (40%), mensen met een lage en middelbare opleiding (50%) en met een laag inkomen (32%) actief te zijn. De leeftijdsgroepen zijn vrij evenredig vertegenwoordigd. Deze nieuwe vorm van pragmatisch probleem oplossen gemixt met kritiek op bestaand beleid (militant optimisme) lijkt dus juist andere en nieuwe bevolkingsgroepen te activeren.

Kwetsbare wijken blijken niet per definitie minder zelforganiserend vermogen vertonen. Niet gemonitorde wijkkenmerken, maar beeldvorming en de betekenis die bewoners geven aan (gebeurtenissen in) hun sociale omgeving blijkt hierbij van invloed. Dit maakt de ongelijkheid in zelforganiserend vermogen tussen buurten niet minder, maar wel beter te beïnvloeden door sociale interventies. Zoals het cultuurpessimistische beeld van de achteroverleunende burger kan werken als een self fulfilling prophecy, zo lijkt de actiegeschiedenis van een wijk en de aanwezigheid van actieve mensen als een soort vliegwiel te werken. Hoe dat precies werkt, weten we niet. Er is wel veel onderzoek naar vervalfactoren, maar veel minder kennis over de condities die inzet, creativiteit, (militant) optimisme en zelfbewustzijn van bewoners bevorderen.

Hoofdstuk 3 maakt een voorlopige tussenstand op. We zullen in ons spreken veel minder stellig moeten worden. Veel van wat we denken te weten blijkt genuanceerder te liggen, of we weten het überhaupt nog niet. Het nieuwe samenspel tussen overheid, burgers, maatschappelijke instellingen en commerciële aanbieders is gebaat bij deze precisie, juist omdat de relatie nu nog veelvuldig gekenmerkt wordt door een wederzijds over- en onderschatten van elkaars mogelijkheden. Daaronder ligt spanning verborgen of het in het spreken over burgerkracht gaat om 'meedoen' (waarbij de overheid bepaalt wat, hoe en waarom) of om 'zelf doen' (waarbij mensen/groepen zelf de prioriteiten, werkwijzen en criteria voor succes bepalen).

## Samenvatting

Hoofdstuk 4 gaat over de condities die het zelfoplossend vermogen van mensen met betrekking tot hun woonomgeving versterken dan wel verzwakken. Deze zijn geclusterd onder de noemers publieke vertrouwdeheid, reputatie, ernstige problemen, sociale en fysieke infrastructuur en betrokken overheid.

Voor het vergroten van de publieke vertrouwdheid – wat de kans op collectieve zelfredzaamheid van burgers vergroot – heeft een wijk vanzelfsprekende ontmoetingsplekken nodig. Een negatieve reputatie heeft ook een negatief effect op bewonersparticipatie. De wijkreputatie kleurt de verwachtingen van buiten- en binnenstaanders. Wat helpt om deze contraproductieve beeldvorming te doorbreken is investeren in de kwaliteit van publieke voorzieningen. Door goed onderhoud en zorgvuldig met haar spullen om te gaan, laat de overheid zien wat, maar ook wie, van waarde is. Schrappen in de basale onderhoudsposten zou wel eens het tegengestelde effect kunnen hebben dan gehoopt wordt: mensen gaan niet méér, maar juist minder doen. Inzet op burgerkracht vraagt dus een beskundige en betrokken overheid die zichzelf als onderdeel beschouwt van de collectieve zelfredzaamheid in een buurt. De ernst van de problemen speelt daarbij in Nederland misschien een andere rol dan we op basis van veel Amerikaans onderzoek verwachten. De ongunstige veiligheidsscore van een wijk leidt niet tot minder gezamenlijke activiteiten. Mensen hebben in zo'n geval een goede reden om van zich te laten horen en dat doen ze blijkbaar ook. Eventuele buurtverschillen worden niet zozeer verklaard door klassenverschillen, bewonersdichtheid criminaliteitscijfers en interacties tussen bewoners, maar veel eerder door de organisatiedichtheid en de sociale infrastructuur van een buurt. Bezuinigen op 'stenen' zou wel eens contra-productief kunnen blijken, omdat daarmee de sociale en fysieke infrastructuur in een wijk wordt afgebroken.

Er is weinig systematisch onderzoek gedaan naar de noodzakelijke competenties voor collectieve zelfredzaamheid. Het meeste onderzoek richt zich op de motieven van burgers om zich in te zetten, die keer op keer van sociale en pragmatische aard blijken te zijn. Er zijn wel veel aanduidingen van de benodigde kennis, vaardigheden en houding. Deze kunnen worden gegroepeerd onder de categorieën 1) ondernemende houding 2) gedrevenheid 3) sociale instelling/vaardigheden en 4) kennis. Verder blijkt dat mensen meestal actief worden doordat ze door mensen met enige actie-ervaring gevraagd worden. Veel van de benoemde vaardigheden doet men vervolgens al doende op. Dat vraagt om een open organisatie met een ambitieus klimaat, maar waarin ook fouten gemaakt mogen worden. Dit zorgt voor toenemend eigenaarschap, betrokkenheid en een verantwoordelijkheidsgevoel.

De verbindende schakel tussen de condities en de competenties voor collectieve zelfredzaamheid blijkt de sociaal-fysieke infrastructuur in een wijk te zijn: plekken waar publieke vertrouwdheid kan ontstaan waardoor onderlinge vooroordelen doorbroken kunnen worden en mensen weten wat ze aan elkaar hebben; en verbanden waarbinnen mensen zich al doende de benodigde kennis, vaardigheden en houding eigen kunnen maken. Hiermee komt de overheid weer in beeld. Zij kan bijdragen aan het in stand houden van of doen ontstaan van zo'n sociaal-fysieke infrastructuur.

## **Samenvatting**

In hoofdstuk 5 verschuift daarom het perspectief van de burger weer naar de overheid. Zoals al een aantal keer gememoreerd vraagt meer inzet op burgerkracht meer inzet van de overheid en specifieke competenties van de professionals. Professionals moeten in staat zijn de leefwereld – de wereld van burgers – en de systeemwereld – de wereld van beleid en regels – met elkaar te verbinden. Het aan De Certeau ontleende onderscheid tussen strategieën (de bewuste ingrepen van overheden) en tactieken (de manier waarop burgers de aangeboden structuren aangrijpen en zich op

eigen wijze toe-eigenen) laat zien dat dit geen gescheiden werelden zijn, maar twee kanten van dezelfde medaille zijn. De professional die het verschil wil maken heeft zowel oog voor het strategische aanbod vanuit de overheid als voor de speelruimte die bewoners daar binnen weer zoeken.

De recente gelanceerde term best persons biedt ingang tot een literatuur waarin op systematische wijze gezocht is naar de competenties die professionals in staat stellen het verschil te maken. De kunst is om continu te laveren tussen twee uitersten: loslaten – er zijn; precisie – de grote lijn bewaken; flexibel meedenken – gezonde tegenspraak; bijzondere projecten – regulier beleid; groepsbelang – algemeen belang; spontaan – geregisseerd; metis – techne; alledaags handelen – strategisch handelen. Dat vraagt van de professionals een grote mate van vakmatige en persoonlijke betrokkenheid. Maar het vraagt ook om een organisatie die met deze, vaak ietwat eigen-gereide, professionals kan omgaan. Ten slotte vraagt het een betrouwbare en uitnodigende overheid die vertrouwen in burgers uitstraalt en hoge verwachtingen uitsprekt. Dit is geen garantie voor succes, maar wel een voorwaarde voor het vertonen en ontwikkelen van het gewenste gedrag.

## **Samenvatting**

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

#### Gebruikte literatuur

P. 69

P. 7

# Inleiding

Al jaren vraagt de overheid zich af hoe ze zich het beste tot burgers kan verhouden. Was het mantra lange tijd dat de overheid beter moest luisteren, nu roept de overheid burgers op tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Op diverse terreinen – zorg, openbare ruimte en publieke voorzieningen bijvoorbeeld – worden burgers gevraagd meer zelf te doen. Deze beweging en dit denken heeft door de financiële beperkingen aan urgentie gewonnen. De dominante beleidsfilosofie is nu dat de overheid een stap terug zal en moet doen en dat mensen ‘minder achterover moeten leunen’ en ‘zelfredzamer’ moeten zijn. De hoop en verwachting is dat burgers in de gaten zullen springen die een terugtrekkende overheid laat vallen en dat zij aldoende initiatiefrijker, socialer en zorgzamer ten aanzien van hun sociale en fysieke omgeving zullen worden.

## Vragen vanuit het beleid

Tijdens de startbijeenkomst van de Kennisplaats Leefbare Wijken werd het thema van de ‘zelfredzame burger’ herhaaldelijk genoemd als te onderzoeken thema. Binnen de gemeente Rotterdam leefden vragen als:

- Welk beleid van de lokale overheid en publieke instanties verdwijnen?
- Wat worden burgers geacht zelf te doen om hun wijk leefbaar te maken en te houden en kunnen ze dat?
- Welke randvoorwaarden en competenties zijn nodig om zulke activiteiten te ontplooien?
- Hebben mensen die competenties en indien dat niet of onvoldoende het geval is: hoe kunnen de lokale overheid en professionals deze competenties en daarmee de zelfredzaamheid en burgerkracht van bewoners stimuleren en versterken?
- En wat voor type beleidsmatige ondersteuning en professionaliteit veronderstelt zo'n burgerkrachtbenadering?

## Het jargon: burgerkracht, leefbaarheid, bewonersinitiatieven

De opdracht voor dit literatuuronderzoek kreeg de titel mee: burgerkracht en *leefbaarheid*. Met het begrip leefbaarheid wordt verwezen naar de aantrekkelijkheid en/of geschiktheid van een gebied of gemeenschap om te wonen of te werken. Het is een containerbegrip, diffuus, multidimensioneel, waarbij iedereen wel een idee heeft maar de exacte omschrijving sterk afhankelijk is van tijd en plaats. We gaan in dit stuk niet op zoek naar een eensluidende definitie van leefbaarheid, maar richten ons pragmatisch op de vraag of en hoe mensen aandacht besteden aan het vormgeven van een prettige woonomgeving. Dat kan betekenen dat zij zich met ‘schoon, heel en veilig’ bezighouden, maar bijvoorbeeld ook met het organiseren



van publieke manifestaties. Leefbaarheid wordt in dit stuk niet alleen geassocieerd met het tegengaan van overlast en verloedering, maar ook met het organiseren van positieve, nieuwe initiatieven.

De door Van der Lans en De Boer (RMO, 2011) gemunte term *burgerkracht* – die zij nergens precies definiëren – wijst op het ruimte maken voor burgers tegenover professionals en instituties om invloed uit te kunnen oefenen op het gebied van zorg en welzijn. De term ‘burgerkracht’ kom je nooit alleen tegen. Hij is onderdeel van een familie van begrippen die tezamen een opkomend fenomeen of een wenselijke richting proberen te kenschetsen. Gerelateerde termen zijn: ‘collectieve zelfredzaamheid’, ‘eigen verantwoordelijkheid’, ‘responsabilisering’, ‘eigen kracht’, ‘zelforganisatie’ en ‘bewonersinitiatieven’. Tezamen proberen ze een fenomeen te vatten waarin burgers taken op zich nemen die eerder tot het takenpakket van de overheid gerekend werden.

Met *bewonersinitiatieven* bedoelen we ‘collectieve activiteiten van burgers die zich richten op het verbeteren van de kwaliteit van de buurt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Bewoners bepalen zelf wat ze willen, hoe ze dat willen bereiken en wanneer ze dat doen. Gemeenten en instellingen hebben daarbij een stimulerende, faciliterende of een coproducerende rol’ (Denters et. al, 2013, p. 7). Het initiatief komt van de bewoners, maar er wordt bijna altijd een relatie aangegaan met de overheid. De vraag is hoe deze relatie er in verschillende situaties en stadia uit ziet en wat dit vraagt van bewoners, de overheid en professionals.

### **Gedachten- en onderzoekslijn**

De timing van een beroep op meer burgerkracht is ietwat ongelukkig. Het laadt de verdenking op zich dat het een dekmantel is voor harde en koude bezuinigingen. En deels is dit ook het geval. Als we het daarmee zouden afdoen, zouden we echter geen recht doen aan de vele bewonersinitiatieven en de potentie die schuilt in onze samenleving. Voorts verliezen we daarmee uit het oog dat zich al langer een taakverschuiving tussen overheid en burgers aftekent. Het verschil is dat deze ontwikkeling zich lange tijd veelal sluipenderwijs heeft voltrokken en nu in alle openheid en met groot enthousiasme wordt gepredikt. In het eerste deel van dit essay zullen we daarom het huidige enthousiasme in een bredere context plaatsen. Daarbij besteden we zowel aandacht aan de ondersteunende argumentaties voor, als aan de kritische kanttekeningen bij de inzet op meer burgerkracht (hoofdstuk 1). Daarna kijken we naar wat er bekend is over de inzet die burgers nu al plegen. Dat is veel meer en neemt andere vormen aan dan veelal verondersteld wordt (hoofdstuk 2).

Voortvloeiend uit de vragen van de Kenniswerkplaats besteden we de nodige aandacht aan de competenties die burgers nodig hebben om de leefbaarheid van hun woonomgeving te bewaren, bewaken en verbeteren. Daarnaast vragen we aandacht voor de condities die het waarschijnlijk en mogelijk maken dat burgers hun verantwoordelijkheid nemen; en de rol die de overheid daarin speelt of kan spelen (hoofdstuk 4). Meer verantwoordelijkheid van burgers betekent niet dat de overheid niets kan doen. In plaats van minder wordt van de overheid misschien wel meer verantwoordelijkheid gevraagd. De vraag is ook niet of professionals wel of geen rol hebben, maar hoe die rol er uit ziet, welke kundes en competenties van hen verwacht worden en hoe organisaties er uit zien waarin zij optimaal kunnen functioneren (hoofdstuk 5).

## **Inleiding**

## Precies kijken

Een veel gehoorde veronderstelling is dat meer inzet op eigen verantwoordelijkheid zal leiden tot vergroting van maatschappelijke ongelijkheid, omdat vooral hogeropgeleiden de voordelen zullen plukken van deze nieuwe geboden ruimte (zie o.a. Uitermark, 2012; SCP, 2012). De vraag is of dit klopt. Zien we het in de praktijk en klopt de redenering? Is zelforganisatie inderdaad iets wat vooral aansluit en aanslaat bij een selecte groep goed gekwalificeerde burgers of wordt hier (ook) een beroep gedaan op andere kwaliteiten en kundes? Zaken die mensen misschien niet op school leren, maar op straat, in het gezin, in hun beroep of door zich actief in hun buurt in te zetten?

Door alle kennis die op verschillende plaatsen is opgedaan en opgeschreven bij elkaar te brengen, willen we een helderder, genuanceerder en krachtiger beeld schetsen van wat er mogelijk en onmogelijk, noodzakelijk en onwenselijk is in een beleid dat inzet op meer burgerkracht. Daarbij hopen we meer inzicht te verschaffen in de rollen, competenties en kundes die de verschillende spelers moeten ontwikkelen om samen en apart zaken te organiseren die de leefbaarheid in een wijk versterken. En ten slotte hopen we dat dit essay er niet alleen voor zorgt dat we preciezer kijken naar waar we staan, wat burgers doen en waar we naartoe willen, maar ook dat de overheid en de instellingen kritischer naar zichzelf gaan kijken.

# Leeszaal Rotterdam West

Tijdens deze literatuurstudie waren we als onderzoekers ook initiatiefnemers van een burgerinitiatief: Leeszaal Rotterdam West. Begonnen als reactie op de sluiting van 15 van de 21 wijkbibliotheken – en na protest in de vorm van een handtekeningenactie – besloten we dat het tijd was om een positief en concreet antwoord op dit verlies te formuleren.

In mei 2012 zijn we begonnen met het organiseren van bijeenkomsten met wijkbewoners om van hen te horen hoe een ideale leeszaal er uit moet zien. Tegelijkertijd vroegen we wat zij zelf zouden willen doen. Op deze manier ontstond in dezelfde beweging een idee en een draagvlak. In deze bijeenkomsten en tijdens de presentatie van een ‘verbeelde leeszaal’ op een wijkparkfeest kwamen vijf hoofdthema’s naar boven drijven: leren, lezen, voorlezen, ontmoeten en delen. We besloten om als test een 5-daags festival te organiseren. Een festival waarin we konden onderzoeken of de opgehaalde ideeën aanslaan, of mensen inderdaad hun tijd, kennis en spullen willen investeren, en waarin we aan sceptici konden laten zien wat mogelijk is.

Met hulp van bijna 70 vrijwilligers (van buurtbewoners tot vakspecialisten), heel veel gekregen spullen, wat financiering van deelgemeente, Rabobank, OpzoomerMee en de Cultuurscout, een om-niet-pand van woningcorporatie Woonstad bouwden we in november 2012 in twee weken een leegstaande voormalige hammam om tot onze ideale leeszaal en waren we vijf dagen van 10.00 tot 22.00 geopend. Naast boeken, kranten en goede koffie, was er elke dag een programma waarin een van de thema's centraal stond. Er waren lezingen, voordrachten, theatervoorstellingen, filmavonden, workshops en nog veel meer, en we merkten dat het idee aansloeg. Mensen kwamen en vroegen ons steeds: "Dit is niet maar voor een week, toch?". Nee, maar we moesten wel even een stap terug doen en goed nadenken hoe we verder konden en wilden gaan.

Eind januari 2013 is de Leeszaal weer open gegaan op dezelfde plek. Vijf dagen in de week kunnen bezoekers van 10.00 tot 20.00 terecht voor boeken, vijf kranten, computers en wifi, en goede koffie. Er zijn werkplekken, hoekjes waar je kunt vergaderen, en zitjes waar je heerlijk kunt lezen in de zon. Daarnaast bieden we ruimte aan bijeenkomsten en organiseren we nog steeds allerlei activiteiten zoals ZZP-ontbijten, literaire lezingen en kindermiddagen. Allemaal nog steeds volledig op basis van vrijwillige inzet van velen, die als gastvrouw/heer, als programmeur, als ontwerper, klusjesman of IT-specialist van de Leeszaal een aantrekkelijke, kwalitatief hoogstaande culturele en sociale ontmoetingsplaats maken. Financieel gesteund door Stichting Doen en tegen een maatschappelijke huur van Woonstad staan alle bouwstenen klaar om gedurende een jaar te onderzoeken waartoe bewoners collectief in staat zijn.

Allerlei thema's die in de loop van deze studie naar voren komen – de competenties, kennis en houding van zowel burgers als professionals, de diversiteit van bewoners die zo'n initiatief aantrekt, het belang van een fysiek-sociale infrastructuur voor collectieve zelfredzaamheid, het belang van al doende leren en nog velen anderen – zijn voor ons momenteel dagelijkse kost. Dit maakt ons opmerkzaam op allerhande verwachtingen in de literatuur, bijvoorbeeld wie er actief zijn in een buurt, die niet overeen kwamen met onze eigen ervaring. Dat maakt dat we nog scherper gingen kijken naar de herkomst van deze verwachtingen. Maar het maakt ons ook extra opmerkzaam op de vele dimensies van een burgerinitiatief. Door de intensiteit en hoeveelheid tijd die het opzetten van een dergelijk initiatief vraagt, is de voorliggende studie iets later afgerond dan gepland, maar onze Leeszaal-activiteiten hebben zeker bijgedragen aan het uiteindelijke resultaat. Het maakte dat we nog preciezer en kritischer naar de beschikbare onderzoeksgegevens gingen kijken. Omgekeerd kunnen we de resultaten van deze literatuurstudie goed gebruiken om op de ontwikkelingen van Leeszaal Rotterdam West te reflecteren.

## Inleiding

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

#### Gebuurde literatuur

P. 69

P. 11

### H. 1

## Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

“Het is crisis! We kunnen er niet omheen. We staan met zijn allen voor belangrijke vragen. Hoe kunnen we de welvaart, het welzijn en de leefbaarheid waar we met zijn allen zo hard voor gewerkt hebben op hetzelfde peil handhaven, terwijl we minder geld ter beschikking hebben? Burgers, ondernemers, maatschappelijke organisaties, en de (nationale) overheden; allemaal zien ze hun financiële middelen teruglopen. En dat terwijl de maatschappelijke opgaven niet minder groot of urgent zijn geworden. Sterker nog, op het moment van crisis komen allerhande maatschappelijke vraagstukken die tot dan toe buiten beeld bleven, juist veel pregnanter naar voren.

Naast maatregelen op macro-economisch niveau klinkt tegelijkertijd luid dat er ook op micro-niveau – dat wil zeggen in buurten en wijken, maar ook in individuele levens – wat moet gebeuren. Het is tijd dat we in gaan zetten op meer zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid, op *burgerkracht* van mensen. We moeten ons als samenleving herbezinnen op onze verantwoordelijkheden en plichten, op de manier waarop we zaken georganiseerd hebben en daarbij veel minder dan tot voor kort naar de overheid, of zelfs de markt kijken.”

Zo zou een speech van een beleidsambtenaar of wethouder op het gebied van welzijn recentelijk geklonken kunnen hebben. In deze tijden van crisis, bezuiniging en heroverwegingen van beleid lijkt zelfredzaamheid voor steeds meer mensen een aantrekkelijk antwoord. Anders gezegd: er lijkt een collectieve discursieve overeenstemming te bestaan tussen allerhande stemmen (politici, beleidsmakers, adviesorganen, commentatoren en wetenschappers) over hoe de toekomst van ons welzijn er uit moet zien. Deze (schijnbare) eensgezindheid mag best met enige verbazing en scepsis bekeken worden. Een dergelijk beroep op meer eigen verantwoordelijkheid leidde enige tijd terug nog tot hevige debatten. In deze eerste paragraaf gaan we op zoek naar de historische grondslagen van het huidige ‘zelfredzaamheidsdiscours’ en kijken we welke argumenten voorstanders

gebruiken om hun geloof en vertrouwen<sup>1</sup> in de kracht van zelfredzaamheid te ondersteunen. Natuurlijk zijn er ook tegengeluiden. In het derde deel van deze paragraaf komen de argumenten van critici van het zelfredzaamheidsdiscours aan bod.

---

## Een langere voorgeschiedenis

De huidige oproep aan mensen om zich zelfredzaam op te stellen, om verantwoordelijkheid te nemen voor hun omgeving, is niet alleen een bezuinigingsmaatregel of antwoord op de huidige financiële en economische crisis. Hij past ook in al langer bestaande bestuurlijke en beleidsmatige discussies over de noodzaak van actieve burgers voor het tot stand brengen van een leefbare stad (Specht, 2012; SCP, 2012). We zien drie langere lijnen in het maatschappelijk debat waar de huidige aandacht voor zelfredzaamheid bij aansluit: de verschuiving van de verzorgingsstaat naar de participatiestaat, het belang van de wijk voor oplossen van maatschappelijke vraagstukken, en de emancipatie- en protestbewegingen van de jaren '70.

De discussie over de betaalbaarheid en wenselijkheid van de verzorgingsstaat is niet van vandaag of gisteren. Via collectieve verzekeringen en collectieve zorgarrangementen nam de staat op veel terreinen het voortouw, maar er is meer en meer aandacht voor twee andere pijlers onder de verzorgingsstaat, verheffen en verbinden. De veranderde maatschappelijke context, de samenstelling van de samenleving (diverser in achtergrond en leeftijd, en kritischer en zelfbewuster) noopt tot een herijking van de verzorgingsstaat. De WRR schetst in haar rapport 'De verzorgingsstaat heroverwogen' drie verschuivingen in de ambities van de verzorgingsstaat: van compenseren naar voorkomen, van verzekeren naar investeren, en van gelijkheid van uitkomsten naar *gelijkheid* van kansen. Een moderne verzorgingsstaat, zo heet het dan, moet zowel recht doen aan de gelijkheid tussen individuen als aan hun *handelingsverantwoordelijkheid*" (WRR 2006, p. 259).

Een tweede langere lijn waar de huidige discussie over zelfredzaamheid in geplaatst kan worden is de visie op wijken en buurten in stedelijk beleid, en zeker stedelijk beleid gericht op achterstandswijken. De wijk heeft zich sinds de Tweede Wereldoorlog in golven mogen verheugen op speciale aandacht. Na de Tweede Wereldoorlog was er een groot tekort aan woningen, waardoor er veel gebouwd moest worden. Leidende gedachte hierbij was dat de wijk als een gemeenschap moest worden gebouwd, die het verloren gaan van het gemeenschapsverband en de vervlakking van de moderne mensen zou moeten tegengaan. De wijk was de plaats waar zich een nieuwe stedelijke gemeenschap moest vormen (Reijndorp en Van der Ven 1994). Deze gedachten raakten in de jaren '60 wat naar de achtergrond, om daarna weer op te komen in de jaren '70. 'Bouwen voor de buurt' was het adagium en de bewoners maakten samen met hun opbouwwerker en de overheid plannen voor de buurt. In de jaren '80 en de eerste helft van de jaren '90 verdwijnt de specifieke aandacht voor de wijk weer, om dan eind jaren '90 met extra veel kracht terug te komen. Binnen het Grotestedenbeleid neemt de wijk van begin af aan een prominente plaats in. De wijk wordt gezien als object van aandacht en als aangrijpingspunt voor beleid

### H. 1

**Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

---

<sup>1</sup> Geloof en vertrouwen, omdat veel van de argumenten eerder op basis van anekdotes worden onderbouwd, dan dat zij kunnen steunen op harde wetenschappelijke kennis. Hetzelfde is echter waar voor veel argumenten van critici.

(WRR 2005). Anders gezegd, de wijk is niet alleen een vindplaats voor allerlei maatschappelijke problemen, maar draagt ook de mogelijkheden voor een oplossing in zich: door bewoners te betrekken bij het beleid en het direct en actief werken aan de leefbaarheid.

Een derde lijn lange lijn is de kritiek die vanuit allerlei protestbewegingen geuit is tegen overheidsinmenging op allerlei terreinen. Deze (linkse) kritiek voor meer rechten en autonomie vond enerzijds plaats vanuit zelforganisaties welke nu als voorbeeld zouden kunnen dienen. Tegelijkertijd was er scherpe kritiek binnen het sociaal werk op de rol van datzelfde sociaal werk. Het meest pregnant werd dit geformuleerd in het werk van Hans Achterhuis die in *De markt van welzijn en geluk* (Achterhuis 1979) stelde dat sociaal werkers niet zozeer bezig waren met de burgers en hun problemen, als wel met het in stand houden van de eigen markt en beroepsgroep.

De huidige retoriek over zelforganisatie en eigen verantwoordelijkheid lijkt op het denken van protest- en burgergroeperingen uit de jaren '70. Maar waar deze uit eigen beweging pleitte voor meer actie van burgers, of zich juist afzette tegen de overheid, wordt de huidige roep om meer zelforganisatie gedaan vanuit de overheid. De toenmalige argumenten tegen te grote overheidsinmenging en voor zelforganisatie en basisbewegingen, lijkt nu (in instrumentele zin) door de overheid opgepakt te worden.

Zelfredzaamheid is een modewoord, maar verwijst naar al langer gaande ontwikkelingen in het openbaar bestuur. Bij dit nadenken over de veranderende rolverdeling tussen overheid en burgers hoort wel een kanttekening. In de huidige discussie over een terugtrekkende overheid of de opkomst van de participatiestaat kan wel eens het idee ontstaan dat de overheid 'vroeger' (dat wil zeggen tot voor kort) alles nog voor ons deed en dat wij als burgers aan de kant stonden, het ons lieten welgevallen en ons hooguit als klant opwonden. Veel van wat vroeger bijvoorbeeld door verzuilde organisaties werd gedaan is inderdaad in de loop van de tijd door de lokale en nationale overheid overgenomen (Van den Brink 2012). De huidige discussie over leefbaarheid en collectieve zelfredzaamheid focust zich op datgene waar de overheid nu weer deels afstand van lijkt te nemen. Dat is logisch – gezien vanuit diezelfde overheid – want daar heeft ze direct invloed op. Maar dat betekent niet dat er buiten de overheid om niets gebeurde. Sterker nog, in al die jaren dat de staat geheel voor ons zou zorgen, waren er in Nederland meer vrijwilligers actief dan waar ook ter wereld (Dekker e.a. 2007). Het beeld van de alomvattende staat die zich nu terugtrekt, vraagt om relativisering. We komen hier in het volgende hoofdstuk op terug.

---

### **Eigen verantwoordelijkheid als belofte**

Op het terrein van welzijn heeft de publicatie van Jos van der Lans en Nico de Boer 'Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland' veel stof doen opwaaien (RMO, 2011). De auteurs pleiten in dit stuk voor meer ruimte voor de kracht van burgers om collectief voor hun eigen welzijn te zorgen. Zij laten zien hoe welzijn vanaf de jaren '70 een overheidstaak werd en hoe dat geleid heeft tot verdere institutionalisering en professionalisering. Waar tot aan de Tweede Wereldoorlog nog een grote diversiteit bestond qua particulier aanbod, organisatie, financiering en uitvoering, neemt de overheid steeds meer de touwtjes in handen. "Die oplossing had echter ook een keerzijde: de inzet van professionals verdrong de inzet van zich vrijwillig inzetten burgers. Een mooi voorbeeld daarvan geven

## **H. 1**

### **Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

Bakker e.a. (2006). Midden jaren zestig werkte de kindbescherming in Nederland met zo'n 7000 vrijwilligers met daarnaast een kleine 250 professionele werkers. Burgers uit de middenklasse kwamen daardoor regelmatig over de vloer bij wat later multiprobleem-gezinnen zijn gaan heten. Maar vanaf de jaren zestig wordt hun komst niet langer als gewenst beschouwd. Men wilde af van de liefdadigheid en koos voor professionalisering onder het motto dat mensen recht hadden op goede, dus professionele hulp. In een periode van twaalf jaar werd afscheid genomen van het leger van 7000 vrijwilligers, terwijl het aantal professionals verdrievoudigde. Deze beweging is op tal van terreinen in de publieke sector (niet zonder reden vroeger als particulier initiatief aangeduid) te zien: de professionalisering is ook vernietiging van burgerkracht geweest" (RMO 2011, p. 36).

Voor Van der Lans en De Boer is het tijd om deze ontwikkeling terug te draaien en weer ruimte te creëren voor deze burgerkracht. Behalve op het terrein van het welzijnsbeleid komen we deze oproep tot ruimte voor burgerkracht ook tegen op het gebied van duurzaamheid (Hajer 2011) en de stedenbouw (Urhahn Urban Design 2010). Deze pleidooien worden met veel enthousiasme ontvangen door beleidsmakers, getuige de vele bijeenkomsten waar deze thematiek op het programma staat. De vraag die centraal staat in beide werken, is wat dit vervolgens betekent voor de (rijks) overheid. Hajer pleit voor een nieuwe sturingsfilosofie waarin de samenleving niet langer gezien wordt als een object dat alleen maar problemen veroorzaakt, maar als een bundeling krachten die productief moet worden gemaakt om een duurzame samenleving tot stand te brengen. Zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en burgerkracht dragen blijkbaar een grote belofte in zich. Welke voordelen zien de voorstanders in dit wenkend perspectief?

### **Het sociale motief**

Misschien wel de belangrijkste waarde die wordt toegeschreven aan meer zelfredzaamheid is dat mensen weer samen gaan kijken hoe ze ergens zorg voor kunnen dragen. Mensen leren elkaar daardoor kennen, gaan elkaar aanspreken, iets met elkaar produceren en een netwerk vormen. Anders gezegd: het zorgt voor meer sociaal kapitaal in de wijken (Putnam 2000), wat een belangrijke voorwaarde is voor het functioneren van een samenleving.

### **Het economisch motief**

Door mensen weer actief te betrekken bij zorg voor zichzelf en hun omgeving valt ook economisch gewin te behalen. Als bewoners zelf zorg dragen voor de buitenruimte, als zij zelf onderhoud doen aan het buurthuis, of zelf energie gaan produceren, dan hoeft hier geen gemeenschapsgeld naartoe. Een populair voorbeeld zijn de Eigen Kracht conferenties in de jeugdzorg, die ervoor zorgen dat een route naar een steeds zwaardere status wordt omgebogen. In een onderzoek van 100 conferenties naar aanleiding van dreigende uithuisplaatsing en onder toezichtstelling wordt een netto-besparing van 1,7 miljoen gecalculleerd (Schuurman en Mulder 2012). Op andere werkterreinen wordt erop gewezen dat er vaak zuiniger wordt omgegaan met spullen waar mensen een zekere mate van eigenaarschap voor voelen. Volgens de Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling in haar rapport 'sociaal bezuinigen' kan een overheid die meer ruimte laat voor de civil society en particulier initiatief een dubbele doelstelling behalen: besparen en stimuleren van betrokkenheid" (Peeters en Cloin 2012)

## **H. 1**

**Leefbaarheid een  
collectieve taak? Maar  
natuurlijk!**

### **Het persoonlijke motief**

In het zorgen voor de publieke ruimte doen mensen allerhande vaardigheden op. Als mensen verantwoordelijkheid nemen voor bijvoorbeeld het pleintje bij hen voor de deur, dan leren zij al doende zaken die zij ook kunnen inzetten in, of die hen kunnen helpen bij het vinden van een baan. Zelfredzaamheid in het publieke domein levert zo een positieve bijdrage aan de individuele competenties en daarmee de zelfredzaamheid van de burger op de arbeidsmarkt. We komen hier in paragraaf 4 nog uitgebreid op terug.

### **Het complexiteitsmotief**

Een ander argument is dat burgers een op ervaringskennis gestoelde ervaring hebben met de problematiek. Deze ervaringskennis, in plaats van de dossier- of bestuurlijke kennis, zou juist rond complexe vraagstukken van groot belang zijn (Specht 2012). Dit argument vinden we bijvoorbeeld terug bij Van der Lans en de Boer (2011) wanneer zij spreken over verbanden tussen professionals en amateurs op het gebied van zorg en welzijn. “Deze nieuwe combinaties tussen professionals en ‘amateurs’ zijn bewuste pogingen om te ontsnappen aan het dure en weinig effectieve professionele monopolie van zorg. Dat is niet alleen omdat de professionals de zorg niet meer ‘alleen’ af kunnen, dat is ook omdat steeds duidelijker wordt dat veranderingen in mensenlevens niet worden aangejaagd in een relatie met een deskundige, maar hun dynamiek juist vinden in een netwerk van betrokkenen”.

### **Het zingevingsmotief**

De huidige samenleving laat zich volgens Van Ewijk (2012) eerder omschrijven als een plaatszoekende dan een plaatsgevende samenleving. Meer dan ooit te voren wordt er van mensen verwacht dat ze zelf iets van hun leven maken. Dit legt een grote druk op mensen en dit verklaart waarom zoveel mensen op zoek zijn naar een zinvolle of nuttige invulling van hun leven. Civiël burgerschap, zijnde “de ‘gezindheid’ om actief bij te willen dragen aan de kwaliteit van de samenleving” (Boutellier 2011, p. 85) vormt hier een uitdrukking van. Waar deze zingeving vroeger misschien in de kerk gevonden werd, vinden meer en meer mensen deze zingeving in het sociale, zo laat onderzoek van Van den Brink (2012) zien.

### **Het onhandigheidsmotief**

Wij zijn collectief misschien wel wat onhandig geworden de afgelopen jaren doordat veel gereguleerd was. Tonkens en Verhoeven (2011) spreken van de onbeholpen samenleving. Onbeholpen omdat we wel samen willen werken, maar het verleerd zijn of onnodig moeilijk hebben gemaakt. Een experiment uit de verkeerskunde is daarvan een mooie illustratie. “Veel ongevallen zijn te wijten aan een gebrek aan interactie tussen verkeersdeelnemers: 60-70% van de ongevallen zijn zogenaamde ‘voorrangsongevallen’. Wat veilig voelt, hoeft niet veilig te zijn. (...) Door het herstellen van de interactie (bijvoorbeeld oogcontact tussen verkeersdeelnemers mogelijk maken) en door het inrichten van verblijfsgebieden als mensruimte, is inmiddels aangetoond dat het aantal ongevallen aanzienlijk omlaag kan worden gebracht. Minder regulatie door borden en verkeerstekens en een groter beroep op het zelfregulerend vermogen, moedigen sociaal gedrag aan. Verkeersregels maken plaats voor sociale regels. Het is misschien even wennen, maar in een omgeving waar mensen zich sociaal gedragen

## **H. 1**

**Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**



en rekening houden met elkaar, is het goed toeven” (Heins 2007). Vanuit conservatieve hoek wordt hier door Spruyt op gewezen als hij stelt: “Hoe langer de staat de zorgtaken onder zich houdt, hoe kleiner de kans dat het weefsel van de gemeenschap zich herstelt (Spruyt 2003, p. 62, in Boutellier 2011, p. 62). De staat die vele taken van ons overneemt, maakt dat we de noodzakelijke vaardigheden, verbanden en het vertrouwen om voor onszelf te zorgen verliezen.

---

### **De schaduwkanten van zelfredzaamheid**

Naast enthousiaste pleidooien, worden er ook kritische kanttekeningen geplaatst bij de inzet op zelfredzaamheid. Kritiek die loopt van heel pragmatisch tot fundamentele weerstand. We zetten de argumenten weer puntsgewijs op een rij.

#### **Een mooi en naïef verhaal voor bezuinigen**

Is het hele spreken over eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en burgerkracht niet een mooie dekmantel voor een ordinaire bezuiniging? En als het dat niet is, is het niet heel naïef om te denken dat mensen wel in het gat zullen springen wat de overheid laat vallen op het moment dat zij zich (mede gedwongen door teruglopende financiën) terugtrekt (Uitermark en Duyvendak 2006; Hurenkamp e.a. 2006). Er wordt een beroep gedaan op de gemeenschap, aan wiens bestaan in de huidige tijd van individualisering juist ook getwijfeld wordt. De aanspraak op gemeenschap heeft een illusoir karakter. De gemeenschap die verloren zou zijn gegaan door inmenging van de staat heeft waarschijnlijk nooit bestaan en zal zeker niet terugkomen als de overheid een stap terug doet. Sterker nog, ‘voor de sociale vitaliteit van de actuele dynamische samenleving lijkt een prominente rol van de overheid onontbeerlijk’ (Boutellier 2011, p. 62). Zelfredzaamheid betekent in deze optiek dus zeker niet dat de overheid zich terug kan trekken, achterover kan leunen en dat burgers het dan wel overnemen. Deze critici vragen zich af hoe de ontwikkeling richting meer zelfredzaamheid gefaciliteerd kan worden. Het zijn kritisch-enthousiastelingen. Enthousiast over de mogelijkheden en belofte die inzetten op zelfredzaamheid in zich draagt, maar kritisch over de praktische invulling en uitwerking die het tot nu toe krijgt. Jet Bussemaker is een goed voorbeeld van zo’n kritisch-enthousiasteling. Ze onderschrijft de doelstelling van het burgerkrachtverhaal van Van der Lans en de Boer, maar meent dat zij te weinig handvatten geven om deze visie in handelen om te zetten. “Dit vraagt om meer dan anekdotische voorbeelden, maar juist om veranderingen in de opdrachtschrijving en -verlening tussen gemeenten en welzijnsorganisaties en in de financiering. En, niet onbelangrijk, medewerkers zullen anders opgeleid moeten worden, wat mij betreft met minder specialismen in de diepte, en meer verdieping in de breedte” (Bussemaker 2011). Uitermark (2012) wijst erop dat je in stukken over zelforganisatie alleen maar over de successen leest, en niet over de mislukkingen, terwijl deze er in grote (misschien zelfs wel overgrote) mate zijn. Daardoor ontstaat volgens hem een vals beeld van de mogelijkheden van zelfredzaamheid.

#### **H. 1**

**Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

## Zelfredzaamheid als overheidsbeleid?

In hun bijdrage aan het boek *Brave burgers gezocht* stellen Uitermark en Van Beek (2010): ‘Juist omdat het doel van participatie onomstreden is, wordt zelden de vraag gesteld of de overheid ook de geschikte partij is om dit doel te realiseren (p. 228). Zij laten zien hoe op het terrein van arbeid, inspraak en zeggenschap, en vrijwilligerswerk onder het mom van meer participatie en eigen verantwoordelijkheid juist professionals de regie hebben overgenomen en de boel regisseren, controleren en conditioneren. ‘Het verraderlijke van de participatiestaat is de natuurlijke reflex om bij onwil en bokkigheid nog dwingender te interveniëren, desnoods tot achter de voordeur.’ (p. 237). Zij plaatsen daarom in navolging van Herman van Gunsteren een groot vraagteken bij te enthousiaste inzet van de overheid op participatie. Misschien komt participatie, en de daarbij horende civil society, wel enkel tot stand als bijproduct, iets waar je vooral niet direct op kan en moet sturen, sterker nog waarop direct sturen zelf contra-productief is. Al het spreken over burgerinitiatieven heeft voor Uitermark en Van Beek een hoog gekunsteld gehalte. Zij twifelen aan de authenticiteit, en daarmee de waarde, van veel wat ze onder het mom van participatie in de praktijk tegen komen. Al het spreken over zelfredzaamheid zou uiteindelijk wel eens tot een veel grotere, of in ieder geval veel nabijere overheid kunnen leiden. Nu niet direct het beeld wat de term zelfredzaamheid bij velen zal oproepen.

## Het gevaar van ongelijkheid

Een andere veelgehoorde kritiek is dat door de overdracht van taken van de overheid aan burgers ongelijkheid en willekeur ontstaat. Was een van de grootste verworvenheden nu juist niet dat je niet langer aan de willekeur of welwillendheid van een particulier of particuliere organisatie overgeleverd was op het moment dat het even niet lekker liep? “Als de civil society zelf bepaalt wie zij helpt, waar zij helpt, hoe zij helpt en onder welke voorwaarde de hulp geboden wordt, kan willekeur ontstaan” (Metz e.a. 2012, p. 121). Of vertaald naar het openbaar domein: krijgen we zo niet allemaal gated communities van mensen die het goed voor zichzelf weten te regelen op de ene plaats en op andere plekken een erosie van voorzieningen? Ontstaat met het ruimte geven aan burgers niet een nog grotere ongelijkheid waarin degenen met de juiste netwerken en capaciteiten een nog grotere welvaart krijgen en degenen die dit niet hebben achterblijven? Valt wel in alle wijken te verwachten dat dit van de grond komt? Vraagt het zelf ter hand nemen van vraagstukken op het gebied van welzijn, zorg, leefbaarheid en veiligheid niet zo veel van mensen qua tijdsinvestering en capaciteiten dat dit voor velen – en dan met name in de toch al zwakkere wijken in Rotterdam – niet op te brengen is? Zoals De Winter (2012) de kritiek op zijn ideeën omtrent het belang van de pedagogische civil society parafraseert: “Hoe krijg je het voor elkaar dat burgers die de handen vol hebben aan hun eigen leven zich ook nog eens met de pedagogische kwaliteit van hun buurt gaan bezighouden?” (p. 31). Of anders gezegd, zouden kansrijke burgers niet veel meer profiteren van deze ruimte en kansarmen juist het kind van de rekening worden? Een ‘uitnodigende overheid’ (Tonkens 2009) zou zo wel eens alleen die burgers aan tafel kunnen krijgen die zij oproept. Met het activerende beleid worden normen en vaardigheden binnengebracht over hoe te participeren, waardoor een participatie-elite ontstaat.

### H. 1

**Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

<sup>2</sup> “met het aanhalen van het *civil society* perspectief in de pedagogische context, wordt namelijk tegelijkertijd een ongelijkheid en onzekerheid binnen gehaald die niet altijd gewenst en soms zelfs contra-productief is. Immers vanwege de vrijwilligheid en de zelfbeschikking kan de *civil society* geen gelijkheid en garanties bieden (Metz et. al., 2012, p. 128)

En wat te denken van de buurtburgemeesters, waar Fatima Lamkharrat (2011) op wijst, die welwillend maar heerszuchtig klaar staan om de agenda (mee) te willen bepalen. 'Die staan te trappelen om voor hun buurt en straat uit te maken wat er moet gebeuren en hoe er samengeleefd moet worden. Dergelijke burgers zijn in de regel vooral bezig met hun eigen belangen en sluiten daarmee anderen uit.' Of zoals Uitermark en Duyvendak (2006) dit zelfde punt iets genuanceerder verwoorden: een homogene en hechte groep gangmakers kan er voor zorgen dat er vooral binnen en voor de eigen kring activiteiten worden georganiseerd. De buurtgroepen manifesteren zich dan als afzonderlijke partij in de straat en niet als vertegenwoordiger van iedereen.

### **Een onvermogen tot geduld**

Het vraagt tijd en geduld om mensen weer meer voor zichzelf te laten zorgen, iets wat lijkt te ontbreken in de huidige tijd waar snel naar meetbare resultaten wordt gezocht. De succesvolle straten in het programma Mensen maken de Stad bouwden bijvoorbeeld veelal voort op al langer bestaande netwerken in de wijk. Deze waren het effect van langdurige inspanning. Er moest eerst gewerkt worden aan een voedingsbodem waarop het initiatief kon groeien. De vraag is of er in de samenleving voldoende vruchtbare voedingsbodem aanwezig is om de zelfredzaamheid te laten bloeien (Uitermark en Duyvendak 2006). De vraag is ook of mensen voldoende tijd gegeven wordt om die voedingsbodem te kweken.

### **Miskennis van de professional**

De grote nadruk op de kracht van burgers wordt ook wel gevoeld als miskennis van de rol en waarde van de professional. Want is het inderdaad zo dat de professional alleen maar in de weg zat; dat zijn of haar specifieke competenties niet veel waarde toevoegden? Bijvoorbeeld als het gaat om het verbinden van diverse groepen (bridging) dat vaak niet vanzelf gaat, maar een beroepskracht vraagt (Mies en Meijs 2012). De andere kant van dit argument is het gevaar van de goedwillende amateur, die ondanks al zijn goede bedoelingen misschien meer schade berokkent dan goed doet. Als het over de buitenruimte gaat, hoeft dat misschien niet rampzalig uit te pakken, maar wat als het over zorg en welzijn in de persoonlijke sfeer gaat (Metz e.a. 2012).

### **Waar blijft de kritische burger?**

Tot slot vindt een aantal auteurs dat met het inzetten op meer zelfredzaamheid (als overheidsbeleid) de ruimte voor een meer kritische vorm van burgerschap uit het zicht verdwijnt. Schinkel spreekt van een gedepolitiseerde opvatting van burgerschap (Schinkel 2012). Anderen vragen zich af of er in een dergelijke situatie nog wel ruimte is voor de burger als tegenstander van beleid (Uitermark en Van Beek 2010), voor burgerlijke individuen (Ossenwaarde 2006), of voor eigenzinnige burgers (Verhoeven 2010).

Volgens Verhoeven (2010) is er in de huidige samenleving een steeds grotere basis voor burgers om zich te organiseren tegen beleid. Burgers zijn hoger opgeleid dan ooit, de gezagsverhoudingen zijn versoepeld, er zijn allerhande regelingen voor inspraak en medezeggenschap en klachten in het leven geroepen en de verwachtingen van wat de overheid kan of moet doen, zijn gestegen. Maar vanuit de overheid bezien is het moeilijk om deze lastige burgers een plek te geven. Al snel worden burgers als alleen maar opkomend voor het eigen belang gezien. Of als burgers die niemand,

## **H. 1**

**Leefbaarheid een  
collectieve taak? Maar  
natuurlijk!**

behalve zichzelf en een klein groepje gelijkgestemden, vertegenwoordigen. Burgers kunnen eigenlijk alleen iets bereiken als ze een betrouwbaar imago hebben, veel kennis meebrengen en bereid zijn het (politieke) spel mee te spelen. Daarmee wordt volgens Verhoeven vergeten dat deze vormen van tegen-democratie (een term ontleend aan het werk van de Franse politicoloog Pierre Rosanvallon) van essentieel belang zijn voor de democratie, omdat ze haar scherp houden. Deze afnemende ruimte voor tegengeluid past in de ontwikkeling van wat Willem Trommel (2009, 2011) ‘gulzig bestuur’ noemt. Het verlies aan geloof in de maakbaarheid van de samenleving heeft niet heeft geleid tot politiek-bestuurlijke apathie of een diepgaande bezinning op het ideaal van maatschappelijke maakbaarheid, maar tot een radicalisering van het geloof in maakbaarheid. Zelfredzaamheid klinkt als meer vrijheid, maar is anno nu plicht geworden. “U zult zelfredzaam zijn” (Peeters en Cloin 2012, p. 23)

Er zijn dus ook een hoop vraagtekens te plaatsen bij de roep om meer ruimte voor zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en burgerkracht. Tegenover de praktische en financiële argumenten en sociale vergezichten in de pleidooien voor meer inzet op burgerkracht, staan dus kleine vraagtekens over de praktische realisering en grote vraagtekens over het maatschappelijk effect en het democratische gehalte van de zelfredzaamheidsstrategie. Reden om de fictieve toespraak van de plaatselijke bestuurder waarmee we deze paragraaf begonnen, ietwat te herzien:

## **H. 1**

**Leefbaarheid een  
collectieve taak? Maar  
natuurlijk!**

“Het is crisis! We kunnen er niet omheen. We staan met zijn allen voor belangrijke vragen. Hoe kunnen we de welvaart, het welzijn en de leefbaarheid waar we met zijn allen zo hard voor gewerkt hebben op hetzelfde peil handhaven op het moment dat we minder geld ter beschikking hebben. Burgers, ondernemers, maatschappelijke organisaties, en de (nationale) overheden; allemaal zien ze hun beschikbare financiële middelen teruglopen. En dat terwijl de maatschappelijke opgaven niet minder groot of urgent zijn geworden. Sterker nog, op moment van crisis komen allerhande maatschappelijke vraagstukken die tot dan toe buiten beeld bleven, juist veel pregnanter naar voren.

De vraag is hoe we deze maatschappelijke vraagstukken gaan oppakken. Al snel wordt er dan gekeken naar de burger. Die kan toch wel een beetje meer zijn verantwoordelijkheid pakken. Iets meer voor zichzelf, de ander en de buitenruimte zorgen? Dat klinkt als een mooie belofte en er zit zeker een kern van waarheid in. Niet alleen helpt het ons meer met minder te doen, maar het kweekt ook sociale verbanden, ontwikkelt persoonlijke capaciteiten van mensen en geeft zin aan ons leven. Iets wat de laatste jaren voor steeds meer mensen een belangrijk vraagstuk is. Maar dit zal niet allemaal vanzelf gebeuren en we zullen ons kritisch af moeten vragen wat nu taken zijn van de overheid en wat van de burgers. Het is te gemakkelijk om het over de schutting te gooien en maar te hopen dat iemand het oppakt. We weten ook dat professionals in het sociale domein altijd een belangrijke rol gespeeld hebben. Laten we dit niet verdoezelen. We zouden kritisch moeten kijken naar hoe wij als bestuurders die samenleving aansturen. Welke regels, verwachtingen, doelstellingen en verantwoordingsverplichtingen leggen wij op, en wat betekent dit voor het sociale verkeer. Nee, het is misschien crisis en we moeten meer met minder. Maar hoe dit nieuwe samenspel er uit moet zien, daar zijn we nog niet uit. Zelfredzaamheid, samen komen we er wel uit.”

## **H. 1**

**Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

#### Gebruikte literatuur

P. 69

P. 21

### H. 2

## Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

In de huidige beleidsverhalen over de noodzaak van actief burgerschap verschijnen de reëel bestaande burgers vaak als ‘achteroverleunende’ of ‘kwetsbare’ burgers. De ‘achteroverleunende burger’ is het jongere, verwend en mopperachtige broertje van de ‘calculerende burger’, dat verwacht dat de overheid alles voor hem regelt. De ‘kwetsbare burger’ kan ook achteroverleunen, maar wordt allereerst getypeerd door moeilijke omstandigheden en een tekort aan zelfredzaamheidcapaciteiten. Hoge en lage verwachtingen van de inzet van mensen voor de publieke zaak staan in de pleidooien voor actief burgerschap dus naast elkaar. De overheid wil dat burgers voortaan hun problemen zelf oplossen en verantwoordelijkheid tonen voor elkaar en de publieke zaak, maar lijkt er van uit te gaan dat dit een grote mentaliteitsomslag vereist en misschien wel niet voor iedereen haalbaar is. Hoe verhouden de beelden van de egocentrische ‘achteroverleunende burger’ en de noodgedwongen inactieve ‘kwetsbare burgers’ zich tot de beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt? Onderzoeken wijzen uit dat het in Nederland helemaal niet zo slecht gesteld is met vrijwilligerswerk, informele zorg en burgerinitiatieven. Wie zijn die actieve burgers, wat doen ze en waarom? Wat is daarover bekend? En wat betekent de tegenstelling tussen de hoge en lage verwachtingen voor onze vraag of mensen bereid en in staat zijn meer verantwoordelijkheid te nemen voor hun woonomgeving als de overheid zich terugtrekt?

---

### Deelnamecijfers vrijwilligerswerk al jarenlang constant

Ruim 40% van de inwoners van Nederland in de leeftijd van 15 tot 75 jaar is actief als vrijwilliger; in vergelijking met andere West-Europese landen is dat een hoge score (Dekker e.a. 2007). Het percentage bleef de laatste twintig jaar constant, ondanks de groei van de arbeidsparticipatie van vrouwen en studenten en ondanks het losser worden van moreel verplichtende maatschappelijke verbanden als gezin, kerk, vakbond en politieke partijen. Vrijwilligerswerk is geen vanzelfsprekendheid meer, het moet concurreren met andere betaalde en onbetaalde bezigheden, maar de bereidheid om zich onbetaald voor een ander of een publieke zaak in te zetten is niet veranderd (Baren e.a. 2011). Mensen worden voor vrijwilligerswerk bijna altijd gevraagd, maar ze doen het vervolgens uit volle overtuiging, al voelen ze zich ook wel eens overvraagd (Paassen 2011). De sportwereld, de kerkelijke en politieke organisaties en een groot deel van het cultuuraanbod en de zorg zouden niet bestaan zonder de inzet van vrijwilligers.

De Rotterdamse vrijetijdsmonitor meet ook al jarenlang hetzelfde percentage vrijwilligers, ruim 30%; dus 10% lager dan het landelijke deelnamecijfer. De landelijke en Rotterdamse deelnamecijfers zijn volgens de betreffende onderzoekers niet goed vergelijkbaar: door verschillende definities, vragen en onderzoeksmethodes. Het maakt bijvoorbeeld uit of aan mensen gevraagd wordt voorbeelden te noemen van de laatste paar weken of de laatste paar maanden. En het maakt uit welke vrijwilligersdomeinen in de enquête genoemd worden. Dat scheelt zo 10% in het gerapporteerde vrijwilligerswerk (Van Campen & De Klerk 2012). Daarnaast heeft vrijwilligersonderzoek een validiteitsprobleem, omdat deelnamecijfers voornamelijk betrekking hebben op vrijwilligerswerk in georganiseerd verband: in de dienstverlenende organisaties, de verenigingen en de (officiële) actiegroepen (Houben-van Hertten & te Riele 2011, De Graaf 2012).

Voor dit traditionele type vrijwilligerswerk gold altijd dat hoogopgeleiden er meer aan doen dan laagopgeleiden (dat verschil is klein geworden), dat mensen met een baan actiever zijn dan mensen zonder baan (in Rotterdam is tegenwoordig het omgekeerde het geval), dat ‘autochtonen’ actiever zijn dan ‘niet-westerse allochtonen’ (dat wisselt in Rotterdam per onderzoeksjaar), dat plattelanders meer vrijwilligerswerk doen dan stedelingen (dat is nog steeds zo) en dat ouderen meer doen dan jongeren (dat verschil is eveneens klein) (Dekker & de Hart 2009).

Hoewel de pensionering van de babyboomers voor het toekomstige potentieel aan vrijwilligers relevanter is, wordt er in toekomstverkenningen van het vrijwilligerswerk vooral gekeken naar het vrijetijdsgedrag van jongeren. Zij worden beschouwd als de verpersoonlijking van ‘de nieuwe vrijwilliger’ die een voorkeur voor informeel, afgebakend en kortstondig vrijwilligerswerk zou hebben. Feitelijk zijn jongeren ook actief in traditionele verbanden zoals sportverenigingen, wat minder in de zorg en wat meer in lokale of internationale ideële organisaties. Hun motivatie voor vrijwilligerswerk verschilt nauwelijks van die van ouderen: altruïsme, betrokkenheid bij een bepaalde kwestie of werkveld, plezier en het verbeteren van het zelfbeeld (Hustinx e.a. 2011). Een extra motivatie kan het opdoen van werkervaring zijn, maar dat geldt door het ‘full engagement’-beleid voor mensen met een uitkering tegenwoordig ook voor andere leeftijdsgroepen.

Is er dan helemaal niets veranderd? Hoe is dan de klacht van actieve vrijwilligers te verklaren dat ze geen opvolgers kunnen vinden? Om met het laatste te beginnen: die actieve vrijwilligers vergeten vaak mensen persoonlijk te vragen en ze zijn te veel binnen hun eigen kring op zoek naar een evenbeeld van zichzelf (Meijs 2011). Daar komt bij dat de huidige potentiële vrijwilligers – ook de nieuwe gepensioneerden – minder voelen voor een vaste functie en vaste ‘werktijden’; ze doen liever een duidelijk omschreven klus of zetten zich buiten de traditionele organisatieverbanden in voor iets concreets, op buurtniveau of wereldschaal. De nieuwe vrijwilliger doet makkelijker mee met iets wat informeel georganiseerd is en kortstondig en afgebakend lijkt, maar blijft er vervolgens lang bij betrokken. Stoppen blijkt in de praktijk niet zo makkelijk te zijn, juist door die informele relaties en omdat het geen vanzelfsprekendheid maar een bewuste, inhoudelijk gedreven keuze is (Hurenkamp e.a. 2006).

## H. 2

### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

---

## Pessimistische en contraproductieve beeldvorming

Voor vrijwilligerswerk lijkt hetzelfde te gelden als wat experts/onderzoekers als Kwekkeboom (2010) en Linders (2010) voor informele hulp en mantelzorg hebben geconstateerd: de omstandigheden zijn anders, mensen hebben het bijvoorbeeld drukker en er moeten grotere afstanden overbrugd worden, maar er is geen afname van de feitelijke inzet en omzet. Wat wel is veranderd, is het beeld dat ervan bestaat. 'Burgerkracht is nooit weg geweest. *De kracht van burgers is hooguit tijdelijk van het netvlies van beleidsmakers verdwenen. Burgers, burens, kennissen en gezinsleden hebben zich altijd bekommerd om hun naasten*' (Sprinkhuizen en Scholte 2012, p. 195). Ook onder niet-beleidsmakers bestaat de neiging om te zeggen en te denken dat elkaar helpen vroeger vanzelfsprekender was en dat (andere!) mensen tegenwoordig niets voor een ander over hebben. Een mix van 'vroeger was alles beter' en het door het SCP tot Nederlands volksthema verheven: met mij en mijn directe naasten gaat het goed, maar met de wereld om mij heen niet. Vriendelijkheid, oplettendheid, onbaatzuchtigheid, altruïsme en hogere idealen zijn blijkbaar moeilijk te rijmen met het dominante idee van een moderne, gesecculariseerde en geïndividualiseerde samenleving.

Die veronderstelde tegenstelling kan leiden tot onderrapportage van het feitelijk verrichte onbetaalde werk. Twintigers en dertigers noemen hun onbetaalde werk voor burgerinitiatieven en actiegroepen veelal geen vrijwilligerswerk omdat dat niet strookt met hun zelfbeeld en ambities. Ze zijn geen vrijwilligers, dat vinden ze een belegen term, maar sociale ondernemers. Ze noemen hun burenhulp ook geen burenhulp, omdat ze zichzelf niet als 'moeder Theresa' en hun burens niet als kwetsbaar en hulpbehoevend willen zien en presenteren (Baren e.a. 2011, Van der Zwaard & ter Laak 2008). Door die zienswijze komen zij in de Rotterdamse vrijetijdsmonitor terecht in de categorie (52%) burgers die geen enkele vorm van onbetaald werk doen. Daar komt bij dat het vrijwilligerswerk waar deze leeftijdscategorie extra goed in is, het digitaal organiseren van ideële en politieke acties, crowdfunding en ondersteunende netwerken, vaak ge(dis)kwalificeerd wordt als druk-op-de-knop-activisme, alsof die websites en andere digitale communicatiekanalen letterlijk uit de lucht komen vallen (Shirky 2010).

Al valt er dus empirisch nogal wat af te dingen op het idee van de achteroverleunende burger, het beeld heeft wel consequenties en kan als self-fulfilling prophecy werken doordat burgers en beleidsmakers er hun gedrag en gemoed op aanpassen (Van Baren e.a. 2011b, Van den Brink 2012). Zo stellen mensen, in dit geval Rotterdammers, hun normen voor sociaal en verantwoordelijk gedrag op straat naar beneden toe bij, omdat ze er van uitgaan dat anderen er ook een potje van maken (Blokland 2008). En zo 'vergeten' alle politieke partijen in Nederland het onderwerp vrijwilligerswerk in hun laatste verkiezingsprogramma's, met het risico dat de belangen en verlangens van vrijwilligers verwaarloosd worden, wat uiteindelijk ten koste kan gaan van hun inzet (www.nvo.nl, september 2012).

---

## H. 2

### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

---

## Toegesplitst op de buurt en de burens

Op de vraag in de Rotterdamse vrijetijdsmonitor of het vrijwilligerswerk en de informele hulp in of voor de buurt wordt gedaan, antwoordt 57% van de respondenten: nee. Dat strookt met de hoge score van activiteiten voor sportverenigingen, religieuze organisaties en zorgorganisaties die lang niet



altijd in de buurt plaatsvinden. Het strookt echter niet met het idee van beleidsmakers en sommige onderzoekers dat als burgers zich actief tonen ze dit meestal dichtbij huis doen (Uitermark & Duyvendak 2006). Ook op dit punt kan de wijze van monitoren tot onderrapportage leiden. Veel van wat mensen voor hun burens en in hun directe woonomgeving doen, is te vanzelfsprekend en terloops voor gestandaardiseerd en veelal schriftelijk zelfrapportage-onderzoek. Burens zorgen voor een prettig woonklimaat door ‘op hun eigen’ te blijven, dus niet (te veel) bij elkaar op de koffie te gaan. Ze wisselen simpele praktische diensten met elkaar uit, zorgen in meerdere of mindere mate voor collectieve ruimtes, en staan in nood voor elkaar klaar (Blokland-Potters 1998, Van der Zwaard 2003, Reijndorp 2004). Bij grote wisselingen van bewoners kan er (tijdelijk) de klad in komen, maar in principe verschillen in Nederland de omgangsvormen tussen burens in dynamische stadswijken niet wezenlijk van die in een rustige en stabiele dorpen, voor zover die nog bestaan. ‘Goede schuttingen maken goede burens’ heet het in ruimer opgezette woongebieden (Vermeij 2008).

Daarnaast kunnen de onderzoeksmatige operationalisering van informele hulp en vrijwilligerswerk een goed beeld van buurtactiviteiten in de weg zitten. In de vragenlijst van de Rotterdamse vrijetijdsmeter wordt informele hulp gelijk gesteld aan hulp aan ‘mensen die zich niet zo goed kunnen redden’. Zo’n definitie zit te dicht bij mantelzorg en te ver van de informele uitwisseling van diensten tussen burens die juist gebaseerd zijn op wederkerigheid en gelijkwaardigheid (Van Campen & De Klerk 2012). Dat verklaart wellicht het verschil tussen de magere 28% van informele hulpverleners in deze meter en de 59% van de bewoners van de wijken Blijdorp, Cool en Hillesluis die tijdens een mondeling interview over sociale netwerken zegt wel eens hulp te krijgen van een buurman/vrouw (Van Eyk 2010). Tenslotte wordt vrijwilligerswerk in vrijetijdsonderzoek vaak gekoppeld aan bestaande organisaties, terwijl vrijwillige inzet in en voor de buurt veelal plaatsvindt in informelere verbanden die soms afwisselende periodes van een slapend en een actief bestaan kennen. Om vrijwilligerswerk en informele hulp op het niveau van het portiek, de straat en het buurtje te monitoren, is ander onderzoek nodig dan de (meestal schriftelijke) gestandaardiseerde zelfrapportages; bijvoorbeeld mondelinge open interviews, etnografische onderzoek en focusgroepen.

---

## **Veranderende beleidsdoelen en onderzoeksvragen**

Dat andere onderzoek gebeurt ook mondjesmaat. Het belang dat gehecht wordt aan sociaal en actief burgerschap in de buurt, en het stimuleringsgeld dat daaraan wordt besteed, heeft geleid tot gericht onderzoek naar de individuele en groepsgewijze vrijwillige inzet in en voor de buurt. Die onderzoeken laten zowel een grote diversiteit aan vrijwillige buurtactiviteiten zien, als de invloed van veranderende beleidsdoelen op de beoordeling ervan. Tussen 1995 en 2005 worden de buurtactiviteiten vooral beschreven, gemonitord en beoordeeld op hun bijdrage aan ‘sociale cohesie’ of ‘sociale integratie’ binnen de multiculturele samenleving; als doel op zich, en als een middel om verloedering- en veiligheidsproblemen tegen te gaan. Na 2005 komt (collectieve) zelfredzaamheid op als beleids- en onderzoeksthema en let men veel meer op de mate waarin bewoners het zonder professionele hulp af kunnen.

In Rotterdam stonden de programma's *Opzoomeren en later Mensen maken de Stad* een aantal jaren model voor de nagestreefde actieve betrokkenheid van bewoners bij hun straat of buurtje. Bij de gemeentelijke monitoring van deze strak geregisseerde programma's telde allereerst het aantal deelnemende straten. In de hoogtijaren (2009 en 2010) werden in circa 2000 Rotterdamse straten Opzoomeractiviteiten georganiseerd. Eind 2010, toen het programma *Mensen maken de Stad* tamelijk abrupt door de gemeente Rotterdam gestopt werd, hingen er in 535 straten leefregelbordjes.

In 2001 constateren onderzoekers al dat de oorspronkelijke doelstelling van Opzoomeren, een schone, hele en veilige straat door gezamenlijke inzet van bewoners, bij alle betrokken partijen verschoven is naar sociale samenhang als primaire doel. Daar speelden zij zelf overigens een rol in door voor de inhoudelijke evaluatie van het Opzoomerprogramma een 'contactladder' te ontwikkelen, waarmee verbeteringen in het sociale verkeer in de straat gescoord kunnen worden. Discussie- c.q. verbeterpunten in het evaluatierapport gaan ook niet over de hygiënische en esthetische kwaliteit van de straat, maar over de samenstelling van de actieve groep en de duurzaamheid van de relaties. De (actieve) bewoners zijn over het algemeen tevreden over het bereikte sociale resultaat. Voor hen is de sfeer in de straat verbeterd. De andere partijen, inclusief de onderzoekers, twijfelen over de representativiteit van deze groep voor de hele straat (Duyvendak e.a. 2001).

Vanaf 2005 wordt 'actief burgerschap' een steeds prominenter doel van vrijwillige inzet in de buurt en verschuift de onderzoeks aandacht naar 'bewonersinitiatieven' en 'informele groepen' (Hurenkamp e.a. 2006, Hurenkamp & Tonkens 2011, Van de Berg e.a. 2011, Tonkens & Verhoeven 2011). In de studies van deze 'bewonersinitiatieven' gelden andere succescriteria. Onderzoekers stellen vragen als: zijn het wel echte 'eigen' of 'spontane' initiatieven? Doen bewoners het wel helemaal 'zelf'? De term 'onbevleete bewonersinitiatieven' komt in zwang. Hoe minder gemeentelijke sturing en opbouwwerk hoe beter, lijkt het impliciete uitgangspunt. Terwijl in Opzoomerevaluaties een goede samenwerking van straatgroepen met de gemeentelijke autoriteiten een hoge score op de contactladder opleverde, worden de huidige bewonersinitiatieven mede beoordeeld op hun onafhankelijke en kritische houding ten opzichte van het beleid (Hurenkamp, Tonkens en Duyvendak 2006, Verhoeven 2009). Onderzoekers stellen principiële vragen als: vullen die bewonersinitiatieven gewoon de gaten op die het beleid laat vallen ('burgerschap als instructie') of gaan ze hun eigen kritische gang ('burgerschap als praktijk') (SCP 2012)? De ene conclusie is dat de bewonersinitiatieven allemaal 'binnen de bestaande orde' blijven (Hurenkamp 2006) en dat de overheid behulpzamer is voor 'goede' burgers dan voor 'dwarse' burgers (Verhoeven 2009). De andere conclusie is dat 'partnerschap', 'gedeelde verantwoordelijkheid' en 'sociale opwarming' van de relatie tussen burgers en overheid een mooi resultaat is van deze activiteiten. (Tonkens & Verhoeven 2011).

## H. 2

### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

#### Militant optimisme

Ook in de praktijk komt de instrumentele en de emanciperende en kritische opvatting van burgerkracht vaak in combinatie voor. In 'burgerschap als praktijk' zijn de door de overheid/professionals/wetenschappers geformuleerde leefbaarheidsproblemen en de vraag hoe bewoners die mee kunnen helpen oplossen minder het vanzelfsprekende uitgangspunt. Centraal staan de kwesties die bewoners/burgers belangrijk (blijken te) vinden, waarvoor zij zich samen met anderen willen inzetten, en die voor hen blijkbaar ver-

bonden zijn met het samenleven in een buurt of stad. Dan gaat het niet langer alleen om hun reacties op ‘tekenen van verval (disorder)’, maar kan het ook gaan om vrijwilligerswerk in een verzorgingshuis en daarmee mogelijk maken dat de verschillende generaties en mensen met en zonder beperkingen elkaar op straat en andere publieke ruimtes blijven tegenkomen. Of vrijwilligerswerk in een huiswerkklas en daarmee meewerken aan een beter toekomstperspectief van de jongeren in de buurt en een positievere relatie met de buurt. Of het organiseren van een leeszaal als de buurtbibliotheek gesloten wordt en het inrichten van een collectieve tuin of een kinderspeelplaats op een sloofterrein.

Dit zijn geen willekeurige voorbeelden uit Rotterdam en Chicago (Sampson et al 2002), maar voorbeelden van een nieuwe ontwikkeling in burgerinitiatieven: het verpakken van maatschappelijke kritiek en politieke eisen in gewone vormen van burgerparticipatie en vrijwilligerswerk. Een Rotterdamse columnist noemt de inrichting door bewoners van een Leeszaal in een leegstaand pand ‘lief anarchisme’ (Maas 2013). De Amerikaanse onderzoekers noemen het ‘blended social action’, in Groot Brittannië heet het ‘militant optimisme’ (Barrie, 2010): een combinatie van protest/politieke statement en compensatie/correctie van het falen van markt en overheid in de productie van publieke goederen. Een ontwikkeling die past in de zich ontwikkelende agonistische relatie tussen burgers en politiek: burgers respecteren het bestaande democratische systeem en de wetgeving, maar verzetten zich tegen specifieke politieke kwesties en beleidsmaatregelen (Verhoeven 2009, Specht 2012). Militant optimisme lijkt vooral goed te gedijen in sociaal gemixte wijken. Aan de ene kant liggen de aanleidingen daar voor het oprapen, aan de andere kant bieden die wijken meer mogelijkheden om (sociale gelijkheids- en sociale verbindings-)idealen om te zetten in praktijken.

## ‘Bewonersinitiatieven’

In 2008 reserveerde Minister Vogelaar in de veertig zogenoemde ‘aandachtsgebieden’ welbewust geld voor initiatieven van bewoners. Niet alle fysieke en sociale verbeteringen moesten van bovenaf programmatisch worden vastgelegd. Bewoners moesten de kans krijgen hun verbeteringsideeën naar voren te brengen om ze vervolgens voornamelijk zelf te realiseren. Deze ‘Vogelaargelden’ werden ook door haar opvolger Donner gehandhaafd, hoewel hij het einde ervan ook al aankondigde. Maar hij was zelf al eerder weg. In Rotterdam is in Deelgemeente Centrum door bewoners goed gebruik gemaakt van deze regeling; ook omdat de Deelgemeente dat actief gepromoot heeft en de opbouwwerkers zonodig ondersteuning leverden. De plannen werden beoordeeld door een ‘onafhankelijke jury’ bestaande uit mensen die op persoonlijke titel gevraagd werden. De adviezen van de jury werden doorgaans gevolgd door het Deelgemeentebestuur. Onderstaand overzicht van de bewonersinitiatieven in deze Deelgemeente (met name Het Oude Westen) geeft een beeld van de diversiteit van plannen waarmee bewoners kwamen en aan de slag gingen.

### H. 2

**Beschikbare gegevens  
over vrijwillige inzet in  
en voor de buurt**

## 2008

Ondersteuning website  
Sint-Mariastraat  
Kunstfauteuils op de  
's Gravendijkwal  
Opknappen binnenterrein  
Diergaardesingel  
Doorstart Ruilpunt  
jongerenactiviteit "West Up"  
Naaicursus WenK  
Kunstboek en tentoonstelling  
verzorgingshuis Leeuwenhoek  
Globale Life Magazine (senioren)  
"4 strings attached" (violessen  
aan basisschoolkinderen)

## 2009

Pleinactiviteiten Werkgroep  
Josephplein  
Binnenterrein Diergaardesingel  
Plantschalen Gouvernestraat  
Moestuin Henegouwerlaan  
Methodiek Straatbeeld  
Viering Chinees Nieuwjaar  
Basketball Unites  
Aanlichten glas-in-lood-ramen  
gevels Nieuwe Binnenweg  
Wintertuin/ theeterras  
Werkgroep sleutelwerkplaats  
Wijkontmoetingsplek BO Dialoog  
Banken Leeuwenhoek  
Kinderactiviteiten door de  
Buurtouders  
Inrichting speelterrein  
binnenterrein Saftlevenkwartier  
goaltjes Wijkpark

## 2010

Activerend woonwensenonderzoek  
Entertainment in de Tussentuin

## 2011

Bijdrage aan theaterproject Zhōng  
Boomspiegel Hobokenstraat  
Terugdringen overlast duiven- en  
hondenpoep  
Snelheidsdisplay Rochussenstraat  
Opknappen fietsenstalling  
Museumstraat  
De Vredesfabriek/kindereducatie  
Groener Kogelvangerplein  
Wereldvrouwen Oude Westen  
Kabouterpad  
Verfraaien Henegouwerlaan  
Geveltuinen XXL  
Bloemkwekerstraat  
Schildering gymzaalmuur  
Adrianastraat Interactief  
onderzoek omgeving Rijnhoutplein  
Oude Westen Eigen-Wijs,

## 2012

Internationaal Kinderfeest  
Kunstproject Wereldvrouwen  
Excursie dodenherdenking  
Marokkaanse soldaten Tweede  
Wereldoorlog  
Geveltuinen Breitnerstraat  
Toneelstuk Somalische vrouwen  
Boek cultuur- en  
uitgaansgeschiedenis Oude  
Westen  
Opknappen speelplaatsje  
Museumstraat  
Sterker met taal  
Leeszaal-festival  
Cool op straat 2012  
R'jam muurschildering  
Ouderen en goed wonen in het  
Oude Westen  
Kindvriendelijk Adrianaplein

## 2013

Buurthuis in  
zelfbeheerAdrianastraat  
Smetkroes/wekelijkse maaltijden  
Lichtbogen s Gravendijkwal  
Taal Zumba  
Naambord Wijkpark  
Kunst parkeergarage  
Zijdewindestraat.

## H. 2

**Beschikbare gegevens  
over vrijwillige inzet in  
en voor de buurt**

## Het vraagstuk van segregatie en sociale ongelijkheid

Als de richting van (beleids)doelen verschuift, verandert ook de vraag naar wie die actieve bewoners zijn en wie niet. Bij projecten met sociale cohesie als hoofddoel wordt met name gelet op het aandeel en de mix van 'autochtonen' en 'allochtonen'. Bij 'bewonersinitiatieven' en 'zelforganisaties' is er meer aandacht voor het verschillende aandeel van hoog- en laagopgeleiden. Zoals vroeger gevreesd werd voor versterking van de etnische segregatie als onbedoeld neveneffect van de gestimuleerde buurtactiviteiten, wordt nu gewaarschuwd voor vergroting van sociale ongelijkheid omdat hoogopgeleiden beter in staat zijn om gebruik te maken van de (financiële) ruimte voor bewonersinitiatieven (Uitermark 2012). De vrees is dat zonder stimulering en begeleiding van overheid en professionals vooral de mensen 'die toch al goed voor zichzelf kunnen zorgen' van de beschikbare financiën zullen profiteren. Ofwel: de civil society reproduceert de ongelijkheden van de samenleving waarop deze rust (Walzer 2004 geciteerd door Hurenkamp e.a. 2006).

In de onderzoeksliteratuur vinden we echter weinig empirische onderbouwing voor een ons-soort-mensen-eerst-houding van hoogopgeleiden. Integendeel. De conclusie is juist dat veel bewoners- of burgerinitiatieven gericht zijn op 'de ander' of 'de goede zaak', op 'bijdragen aan een meer zorgzame en solidaire samenleving' (Hurenkamp e.a. 2006, Tonkens & Verhoeven 2011). Uit een heranalyse van vrijwilligersgegevens gericht op uitsplitsing naar buurtactiviteiten blijkt dat mensen met een hoog inkomen en tweeverdieners minder actief zijn in hun buurt dan bewoners uit lage inkomensgroepen. Hoger opgeleiden, met name middelbaar opgeleide mensen, zijn iets actiever dan mensen met een lage opleiding, maar dat verschil is niet groot (Kullberg 2009, Bakker 2011).

De impliciete veronderstelling van deze ongelijkheidswaarschuwing is ook dat hoogopgeleiden over meer kennis, vaardigheden en een geschiktere houding beschikken voor zelforganisatie in de buurt dan laagopgeleiden. Welke competenties dat zijn en of die inderdaad ongelijk verdeeld zijn naar opleidingsniveau of andere verschillen, komt later uitgebreid ter sprake. Bij voorbaat lijkt echter aannemelijk dat wat mensen in huis moeten hebben voor vrijwilligerswerk in en voor de buurt afhankelijk is van de uiteenlopende doelstellingen die ermee beoogd worden, zoals verloederings- en vandalisme problemen oplossen, fijn samenleven, zelf voorzieningen organiseren, en/of kritische burgers worden; en van de condities die onder andere door het beleid gecreëerd worden.

Het entameren en ondersteunen van bewonersinitiatieven in zogenoemde achterstandswijken, waar voormalig minister Vogelaar ooit mee begonnen is, heeft de samenstelling van de groepen vrijwilligers in de buurt aantoonbaar verbreed. Terwijl in het traditionele vrijwilligerswerk (inclusief de bewonersorganisaties) oudere, witte en hoger opgeleide mannen vaak oververtegenwoordigd zijn, blijken in de bewonersinitiatieven in 24 Amsterdamse buurten juist meer vrouwen (61%), nieuwe Nederlanders (40%), mensen met een lage en middelbare opleiding (50%) en met een laag inkomen (32%) actief te zijn. De leeftijdsgroepen zijn vrij evenredig vertegenwoordigd (Tonkens & Verhoeven 2011).

Of dat altijd en overal zo werkt, hangt ook af van de gehanteerde subsidiecriteria en de manier waarop het een en ander georganiseerd wordt. Bijvoorbeeld: als bewonersinitiatieven 'nieuw' moeten zijn om voor financiële ondersteuning in aanmerking te komen, dan heb je meer aan wilde ideeën, creativiteit, een goede pen, bureaucratische vaardigheden en overtuigings-

## H. 2

### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

kracht dan aan zorgzaamheid, geduld, betrouwbaarheid, zuinigheid en trouw, competenties die nodig zijn voor het instandhouden van actieve bewonersgroepen.

De ongelijkheidsvraag wordt ook op buurtniveau gesteld. De zorg is dat de consequenties van een terugtrekkende overheid het hardst aankomen in 'kwetsbare' buurten (overlast, onveiligheid, veel verloop, etnisch-heterogene bevolkingsamenstelling) met veel 'kwetsbare' bewoners (lage inkomens, lage opleiding, nieuwkomers- en armoedeproblematiek). Ofwel dat de zwaarste lasten terechtkomen op de zwakste schoulers. De betrokkenheid bij de buurt en de (bereidheid tot) actieve inzet, is in de 'minder leefbare' wijken lager, al zegt ook in de 'slechtste' wijken meer dan een op drie huishoudens, en met name allochtonen, bereid te zijn zich in te zetten (Ministerie van VROM 2004). De feitelijke deelname aan verbeteracties in de buurt, vrijwilligerswerk en het organiseren van buurtfeesten is in de veertig 'Vogelaarbuurten' lager dan in andere wijken (Kullberg 2009 over onderzoek uit 2002 resp. 2006). Nader (gecombineerd kwantitatief en kwalitatief) onderzoek wijst echter niet op rechtstreekse verbanden tussen objectieve wijkenmerken en collectieve zelfredzaamheid. Er zit een belangrijke subjectieve factor tussen: de perceptie van bewoners van de (ernst van de) problemen in hun wijk is van invloed op hun inschatting van de mogelijkheden om er zelf en gezamenlijk iets aan te doen (Kleinhaus & Bolt 2010). Niet onveiligheidsincidenten, maar onveiligheidsgevoelens zijn van invloed. Niet de etnische diversiteit van de bevolkingsamenstelling, maar het probleem dat mensen – met name autochtonen – daarmee hebben. Niet de 'verkeerde lijstjes', maar een slechte wijkreputatie is van invloed op het vertrouwen van bewoners in elkaar en daarmee op hun bereidheid om (gezamenlijk) zaken aan te pakken.

'Leefbaarheid is niet een kwestie van beton storten maar van betekenis geven', schrijft Van de Brink (2007) naar aanleiding van onderzoek in zes 'prachtwijken'. De manieren waarop bewoners tegen hun straat, wijk en medebewoners aankijken, bieden mogelijk ook verklaringen voor een hoog niveau van zelforganisatie in laag geïndexeerde wijken. Neem het voorbeeld van het de wijk Het Oude Westen, tot voor heel kort gemonitord als de onveiligste wijk van Rotterdam en hardnekkig slecht scorend op de sociale index ('sociaal kwetsbaar') en de vastgoedindex. En tegelijkertijd een wijk waarin onlangs (oktober 2012) ruim zeventig bewonerswerkgroepen werden geteld. Een (redelijk compleet) overzicht:

## H. 2

### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

# Bewonerswerkgroepen Oude Westen, Rotterdam

Circa 10.000 inwoners, circa 30 straten

## Interne organisatie buurtwinkel/Aktiegroep Het Oude Westen

- 24 buurtwinkeliers (5 dagen 9-17 uur open)
- Steungroep/beleidsgroep
- Financiële commissie

## Communicatie:

- redactie/productie/verspreiding maandelijks bulletin voor actieve vrijwilligers
- redactie/productie/huis-aan-huis-verspreiding buurtkrant (maandelijks, oplage 4500)
- redactie website
- organisatie 4-jaarlijks Aktiegroepcafé
- jaarlijkse feesten: wijkzeskamp/rommelmarkt, Han's Kerstbal voor vrijwilligers, Nieuwjaarsfeest i.s.m. instellingen in de wijk

## Straatgroepen:

- 1 pleingroep, opgericht n.a.v. problemen met dealers en overlast van jongeren
- 3 straatgroepen + 1 samenwerkingsverband van straatgroepen i.v.m. herstructureringsplannen (protesten, alternatieven en tijdelijke leefbaarheidsoplossingen)
- 8 straatgroepen die –al dan niet op eigen initiatief – buitenruimte opknapt en onderhoudt
- 7 Opzoomerstraatgroepen

## Wijkpark:

- organisatie en beheer, contact met gemeente
- wijktuin in zelfbeheer
- Dierenhof, idem
- Theeterras (wekelijks in de zomer)
- Educatieve activiteiten met kinderen (i.s.m. scholen)

## Verder m.b.t. openbare ruimte:

- Oude Westen Eigenwijs: onderzoekt, overlegt en doet voorstellen voor inrichting, beheer en gebruik diverse plekken in de wijk.
- Drugs in Kleur: 'schouwt' tweewekelijks de wijk op aanwijzingen voor drugsgerelateerde activiteiten
- Buurtouders: 8 ouders die de straat opgaan en gesprek aangaan met 'hangjongeren'.
- Werkgroep die speelplek opknapt.
- Tussentuin: tijdelijke tuin + podium/muziekprogramma op sloopplek
- Duimdropcontainer, in zelfbeheer sinds Deelgemeente subsidie introk.

## H. 2

Beschikbare gegevens  
over vrijwillige inzet in  
en voor de buurt

### **Bewonersinitiatieven n.a.v. sluiting publieke voorzieningen:**

- Clubhuisje in zelfbeheer (20 jaar, paar avonden open)
- Een Leeszaal in zelfbeheer, n.a.v. sluiting buurtbibliotheek (100 vrijwilligers)
- Alternatieve invulling (Lokaal Cultuur Centrum) voor wijkgebouw Odeon (i.o.)
- Een buurthuis in zelfbeheer n.a.v. sluiting laatste buurthuis in de wijk (i.o.)

### **Jongeren:**

- zanggroep Vocalz, muziekgroep/studio
- meidengroep Krachtvrouwen die op eigen kracht sportactiviteiten voor kinderen organiseert

### **Vrouwengroepen (met wekelijkse activiteiten, 3 tot 8 uur):**

- 1 Chinees, 1 Marokkaans, 1 Hindostaans-Surinaams, 2 gemixt Surinaams, 3 wereld-gemixt

### **Huurderskwesities:**

- spreekuur Samen Door Een Deur, voor mensen die bij de woningcorporatie geen gehoor vinden voor klachten
- welkomproject, bezoek nieuwe bewoners
- Woonwensenonderzoek, i.v.m. problemen om binnen de wijk te verhuizen.
- Spreekuur woonwensen
- Ouder worden in de wijk, onderzoek en ontwikkeling van woonexperimenten

### **En verder:**

- fietsenstalling in zelfbeheer
- duiven(overlast)campagne
- Turkse werkgroep Oude Westen: wekelijkse eigen activiteiten, jaarlijks organisatie Internationale Kinderdag + Turks Republiekfeest
- Somalisch spreekuur
- Toneelstuk Somalische vrouwen
- Marokkaanse culturele Vereniging Oude Westen
- Huiswerkklas (bestaat 40 jaar)
- Ruilpunt/winkel
- Taalzelfhelpgroep
- Voorleesgroep
- Wijkpastoraat + voedselbank met diverse vrijwilligers/groepen
- vrijwilligersgroep Speeltuin Weena
- Spirit+, seniorenvereniging i.s.m. Cool en Stadsdriehoek

## **H. 2**

**Beschikbare gegevens  
over vrijwillige inzet in  
en voor de buurt**



Een veel voorkomende reactie op het rijke actieverleden en -heden van het Oude Westen is dat deze wijk ondanks de ongunstige monitorgegevens geen echte 'sociaal kwetsbare' wijk is. Dat zou betekenen dat bewoners van 'sociaal kwetsbare' wijken per definitie weinig initiatieven nemen ten aanzien van hun sociale en fysieke omgeving. Een logischere conclusie is dat een rijk actieverleden blijkbaar een goede voedingsbodem is voor actieve betrokkenheid van bewoners bij hun buurt; voor het vertrouwen dat je als bewoners samen verschil kunt maken. Die conclusie sluit aan bij bevindingen uit diverse onderzoeken. Uitermark en Duyvendak (2006) constateerden dat de succesvolle straten in het programma Mensen Maken de Stad eerder actieve Opzoomerstraten waren. De gangmakers van de nieuwe bewonersinitiatieven of actiegroepen hebben vaak hun sporen verdiend in eerdere activiteiten in en voor de buurt of in een ander vrijwilligersverband (Hurenkamp e.a. 2006, Tonkens & Verhoeven 2011). Sommigen, en dat zijn niet alleen hoogopgeleiden, functioneren als semi-professional, zou je misschien wel kunnen zeggen. Wat niet wil zeggen dat professionals altijd overbodig zijn en de overheid zich zomaar kan terugtrekken als het om de leefbaarheid van wijken gaat. Daar komen we later op terug.

---

### **Samenvatting/conclusie**

Achteroverleunende burgers bestaan ongetwijfeld, maar volgens de beschikbare gegevens over vrijwilligerswerk staan ze niet model voor de moderne, jonge, middelbare of oude Nederlander. De deelnamepercentages aan vrijwilligerswerk zijn al jaren constant, in vergelijking met de ons omringende landen hoog, terwijl er veel goede redenen zijn om te veronderstellen dat er eerder sprake is van onderrapportage dan van overrapportage van wat mensen onbetaald voor anderen en de publieke zaak doen. Het laatste geldt in nog sterkere mate voor wat mensen in hun eigen buurt doen, omdat dat nog meer buiten georganiseerde verbanden gebeurt en (jonge) mensen de onderlinge dienstverlening vaak niet als vrijwilligerswerk (willen) zien. In het algemeen weten we wel iets over wat mensen zeggen te (willen) doen, maar heel weinig over wat ze feitelijk doen.

De vrees dat de civil society per definitie de bestaande sociale ongelijkheid (re)produceert, doordat hoogopgeleide, welgesteldere (autochtone) mensen beter in staat zijn om publieke zaken te regelen, kan niet met onderzoeksgegevens onderbouwd worden. In zijn algemeenheid vindt men onder vrijwilligers meer witte mannen met een hoog opleidingsniveau, maar hun motieven zijn overwegend pragmatisch en altruïstisch, op de ander gericht. Op buurtniveau zijn deze verschillen bovendien klein en buiten de traditionele bewonersorganisaties lijken ze weg te vallen. De recente door de overheid geëntameerde bewonersinitiatieven blijken juist veel andere en nieuwe bevolkingsgroepen te activeren. Hoe dat precies komt en hoe de huidige do-it-yourself-trend, de mix van pragmatisch problemen oplossen, kritiek op bestaand beleid en laten zien dat het ook anders kan, in elkaar zit, is nog nauwelijks onderzocht.

Tenslotte lijken niet zozeer objectieve, maar vooral subjectieve verschillen tussen wijken, dus de beleving van het sociaal klimaat en het gevoel dat je als bewoners verschil kunt maken, van invloed te zijn op de actieve inzet van mensen. Zoals het cultuurpessimistische beeld van de achteroverleunende burger kan werken als een self fulfilling prophecy, zo lijkt de actiegeschiedenis van een wijk en de aanwezigheid van actieve mensen als een soort vliegwieltje te werken. Hoe dat precies werkt, weten we niet. Er is wel veel onderzoek naar vervalfactoren, maar veel minder kennis over de condities die inzet, creativiteit, (militant) optimisme en zelfbewustzijn van bewoners bevorderen. We komen daar later op terug.

## **H. 2**

### **Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt**

## **Samenvatting**

P. 3

## **Inleiding**

P. 7

### **H. 1**

#### **Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

P. 11

### **H. 2**

#### **Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt**

P. 21

### **H. 3**

#### **Tussenstand**

P. 33

### **H. 4**

#### **Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht**

P. 35

### **H. 5**

#### **Positie en competenties van sociale professionals**

P. 49

### **H. 6**

#### **Bevindingen en conclusies**

P. 63

#### **Gebruikte literatuur**

P. 69

**P. 33**

### **H. 3**

## **Tussenstand**

Hiervoor hebben we geprobeerd duidelijkheid, overzicht en precisie aan te brengen in het spreken over burgerkracht. Door systematisch de motieven voor, alsmede de argumenten tegen meer inzet op burgerkracht in het kader van leefbaarheid in kaart te brengen is duidelijk geworden dat er goede redenen zijn om te pleiten voor meer burgerkracht, maar dat het gemak waarmee dit nu soms gebeurt misplaatst is. De door critici te berde gebrachte bezwaren moeten ons op zijn minst waakzaam maken voor een te eenvoudige voorstelling van zaken.

Hetzelfde geldt voor de beelden die er bestaan over burgers. Uit de beschikbare onderzoeksgegevens blijkt dat het beeld van de 'achteroverleunende' en 'kwetsbare' burger minder hard is in de praktijk. Het Nederlandse deelnamecijfer aan vrijwilligerswerk is al jaren constant en behoort tot de hoogste van Europa. De kans op onderrapportage is bovendien groter dan de kans op overrapportage. Onderzoeken missen feitelijk verricht vrijwilligerswerk, omdat ze te veel gericht zijn op traditioneel georganiseerd vrijwilligerswerk en omdat mensen hun onbetaalde bezigheden voor iets of iemand anders niet als vrijwilligerswerk bestempelen. De beelden over (inactieve) burgers zijn dus minder empirisch robuust dan verondersteld wordt. In recente initiatieven, waarin burgers maatschappelijke kritiek en politieke eisen in gewone vormen van burgerparticipatie en vrijwilligerswerk verpakken, zien we bovendien andere groepen (jongeren, allochtone vrouwen, lageropgeleiden) actiever naar voren treden.

Tezamen laten de eerste twee hoofdstukken zien dat het huidige denken over burgerkracht (als beleidsterm) en burgerkracht (als dagelijkse praktijk) gecorrigeerd of genuanceerd moet worden. De huidige aandacht voor burgerkracht en zelfredzaamheid heeft een langere voorgeschiedenis en is dus meer dan een voorbijgaande modegril. Veel van wat we denken te weten ligt echter genuanceerder en we weten nog een heleboel niet. Stelligheid over de (on)mogelijkheden van verschillende groepen burgers is daarom misplaatst. Er zal veel preciezer gekeken en gesproken moeten worden; niet alleen uit wetenschappelijke gronden, ook om het in de samenleving aanwezige potentieel productief te maken. Dit vraagt om nieuwe relaties tussen burgers, overheid, maatschappelijke instellingen en commerciële aanbieders. In het tweede deel van dit essay richten we daarom onze aandacht op wat er bekend is over de rollen, verwachtingen en gedragingen van de verschillende partijen.

De relatie tussen de overheid en burgers wordt momenteel gekenmerkt door wederzijds onderschatten en overschatten. Zo onderschatten veel ambtenaren de mogelijkheden van burgers om zich in te zetten voor de publieke zaak (Roëll 2012), terwijl de overheid tegelijkertijd op steeds meer terreinen een beroep doet op burgers en daarmee hun mogelijkheden soms

overschat. Burgers van hun kant onderschatten en overschatten de mogelijkheden van de overheid. Zo onderschatten veel burgers wat er allemaal nodig is om de basisdienstverlening zoals het vuil ophalen te organiseren. Ze overschatten de mogelijkheden van de overheid, wanneer ze bijna automatisch naar de overheid kijken als de vanzelfsprekende oplossing van problemen. Het onderschatten en overschatten heeft zowel betrekking op wat de andere groep kan, als op de eigen mogelijkheden. Zo overschat de overheid vaak nog de mate waarin zij ergens greep op heeft of kan krijgen. Veel van het sociale verkeer in de stad speelt zich, gelukkig maar, buiten het zicht van de overheid af. Tegelijkertijd onderschatten veel ambtenaren hun eigen mogelijkheden om naar eigen inzicht te interveniëren. Ten slotte zien we bij burgers ook het overschatten en onderschatten terug. Enerzijds overschatten ambitieuze burgers zichzelf vaak en nemen ze veel meer hooi op hun vork dan ze aankunnen. Bijvoorbeeld door allerlei initiatieven naar zich toe te trekken, maar bijvoorbeeld ook door zichzelf onmisbaar te wanen. Anderzijds onderschatten veel burgers hun medeburgers. Zo concluderen Verhoeven en Tonkens (2011) dat burgers het in veel gevallen wel prettig vinden dat de overheid, en niet de buurman (met de grote bek) het voor het zeggen heeft.

Ten slotte is er nog de spanning tussen ‘meedoen’ (waarbij de overheid bepaalt wat, hoe en waarom) of ‘zelf doen’ (waarbij mensen/groepen zelf de prioriteiten, werkwijzen en criteria voor succes bepalen en de overheid misschien in tweede instantie mag meedoen). Wie bepaalt met andere woorden de inzet en insteek van de nieuwe relatie tussen overheid en burger? De voorkeur van veel beleidsmakers, bestuurders en professionals lijkt bij de eerste optie, ofwel de geregisseerde eigen verantwoordelijkheid, te liggen (SCP 2012). Sommigen vragen zich kritisch af of het ook anders kan (zie o.a. Peeters en Drosterij 2011 en Schinkel 2012). Wij richten ons in het tweede deel van dit essay op de vraag *hoe* het anders kan. Welke competenties hebben mensen nodig om verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor hun sociale en fysieke omgeving? Welke politieke, beleidsmatige, sociale en materiële condities zijn daarop van invloed? En welke rol kan de overheid en kunnen professionals spelen om mensen een eigen invulling te laten geven aan deze eigen verantwoordelijkheid?

### **H. 3**

## **Tussenstand**

## **Samenvatting**

P. 3

## **Inleiding**

P. 7

### **H. 1**

#### **Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!**

P. 11

### **H. 2**

#### **Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt**

P. 21

### **H. 3**

#### **Tussenstand**

P. 33

### **H. 4**

#### **Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht**

P. 35

### **H. 5**

#### **Positie en competenties van sociale professionals**

P. 49

### **H. 6**

#### **Bevindingen en conclusies**

P. 63

#### **Gebruikte literatuur**

P. 69

**P. 35**

### **H. 4**

## **Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht**

De voorgenomen bezuinigingen van de (deel)gemeente(s) gaan vast en zeker diensten en voorzieningen ten behoeve van de leefbaarheid van wijken treffen. Zoals de schoonmaakdiensten van de Roteb, het onderhoudswerk van gemeentewerken, het welzijnswerk, stadsontwikkeling, sport- en recreatievoorzieningen en andere wijkgebouwen en terreinen, onderhoud van het groen en het straatmeubilair, ondersteuning zelforganisaties en bewonersinitiatieven enz. enz.. De hoop is dat de leefbaarheid van de wijken op peil kan blijven doordat bewoners hun gedrag aanpassen aan en oplossingen bedenken voor deze verschraling. De twijfel is of dat van iedereen verwacht kan worden. De vrees is dat een terugtrekkende overheid de sociale ongelijkheid zal vergroten, omdat in de wijken met de meeste leefbaarheidsproblemen er minder teruggevallen kan worden op de hiervoor vereiste sociale veerkracht. De problemen zijn te groot, de sociale verhoudingen te fragiel en de bewoners missen de benodigde competenties. Om te weten of de verwachtingen van een compenserende burgerkracht en de vrees voor een groeiende sociale ongelijkheid reëel zijn, is kennis nodig van de factoren die van invloed zijn op het gedrag, de houding en de ideeën van (groepen) mensen met betrekking tot hun woonomgeving. Welke condities versterken dan wel verzwakken hun zelfoplossend vermogen op dit terrein, wat zijn nuttige en noodzakelijke competenties, hoe maken mensen zich die eigen en hoe kunnen overheid en professionele instellingen daaraan bijdragen? En wat kunnen we leren van bestaande voorbeelden van ondernemend burgerschap en sociaal ondernemerschap?

Een veel gebruikt begrip in recent onderzoek over burgerkracht en leefbaarheid van wijken is 'collective efficacy' (Sampson et al 1997), vertaald als collectieve zelfredzaamheid. In algemene zin staat dat voor het vermogen van een groep mensen om een bepaald doel te bereiken. In de context van leefbaarheidsproblemen in een buurt betekent collectieve zelfredzaamheid dat bewoners zich in staat voelen om gezamenlijk bepaalde problemen in de buurt aan te pakken, en dat zonodig ook daadwerkelijk (willen) doen. Daar zit een ondernemende kant aan: daadkracht en alle kennis, vaardigheden en houding die voor de analyse en een effectieve aanpak nodig zijn. Er zit ook een zelfreflexieve kant aan: denkbeelden over goed (samen)leven, over eigen positie en kwaliteiten. Het gevoel dat je ertoe doet en dat je iets in te brengen hebt. Een sociale kant: onderling vertrouwen en solidariteit; en ten slotte een politieke en institutionele kant: het vertrouwen dat overheidsinstellingen en 'de politiek' de acties ondersteunen of op zijn minst serieus zullen nemen.

---

## **(On)gunstige condities voor collectieve zelfredzaamheid**

Collectieve zelfredzaamheid heeft dus te maken met kennis, gedrag en houding, kortweg competenties. Of bewoners van een straat of buurtje collectieve zelfredzaamheid vertonen, hangt behalve van hun competenties echter ook af van materiële en sociale omstandigheden. Dat wil zeggen: van hun beleving daarvan, want zoals hiervoor geconstateerd: niet de ‘objectieve’ wijkenmerken, maar de betekenis die (verschillende groepen) bewoners eraan geven, bepalen hun opstelling ten aanzien van publieke zaken. De onderzoeksgegevens hierover kunnen worden geclusterd onder de noemers publieke vertrouwdsheid, reputatie, ernstige problemen, sociale en fysieke infrastructuur en betrokken overheid.

### **Publieke vertrouwdsheid**

Mogelijke verschillen in collectieve zelfredzaamheid tussen buurten worden vaak in verband gebracht met de bevolkingsamenstelling c.q. de etnisch-culturele diversiteit van de buurt. Het onderzoek van Putnam (2007) over het (negatieve) effect van sociaal-economische en etnische diversiteit op het onderlinge vertrouwen binnen en tussen diverse bevolkingsgroepen biedt de empirische ondersteuning voor deze intuïtie. De conclusies van Putnam voor de Verenigde Staten gaan echter niet volledig op voor Nederland. In Nederland reageren vooral autochtone Nederlanders op de voorspelde manier op (toename van) bevolkingsdiversiteit in hun buurt. Bij bewoners met een Turkse of Marokkaanse achtergrond heeft diversiteit geen negatief effect op hun vertrouwen in mede-buurtbewoners. Bewoners met een Surinaamse en Antilliaanse achtergrond nemen een tussenpositie in (Kleinhans & Bolt 2010, Van Eyk 2010, Lancee & Dronkers 2011).

Ondanks deze nuancering blijken (veronderstelde) sociale en culturele verschillen gevolgen te hebben voor het vertrouwen in elkaar en de (collectieve) zelfredzaamheid in leefbaarheidsvraagstukken. Uit een onderzoek in vier winkelgebieden in Rotterdam Zuid en West kwam naar voren dat mensen hun gedragsnormen in de openbare ruimte naar beneden toe bijstellen op basis van wat zij buiten om zich heen zien in combinatie met de veronderstelling/redenering dat de ‘anderen’ (bijvoorbeeld Turken, allochtonen, drukke tweeverdieners, studenten of hangjongeren) er (ook) een zootje van maken of onverschillig zijn (Blokland 2008). De onderzoekster ziet twee remedies tegen deze neerwaartse gedachten- en gedragslijn. Ten eerste moet de gemeente ervoor zorgen dat de basics (schoon, heel, veilig) op orde zijn en blijven. Schrappen in basale onderhoudsposten zou wel eens het tegengestelde effect kunnen hebben dan gehoopt wordt: mensen gaan niet méér maar juist minder doen (vgl. ook Vermeij e.a. 2012). Bewoners gaan ook minder klagen. Na verlaging van het onderhoudsniveau van straat en straatmeubilair kwamen minder meldingen van rotzooi en verloedering binnen, stelden ambtenaren in Zoetermeer, Breda en Delft tevreden vast. Het maakt duidelijk niets uit (Dirks 2013). Gezien bovenstaande onderzoeksresultaten zou de conclusie eerder moeten zijn: het (onderhoudsniveau van de buitenruimte) maakt hen duidelijk niets meer uit. Onverschilligheid produceert onverschilligheid.

De tweede – door Blokland voorgestelde – remedie tegen verloedering door normverlaging zijn vanzelfsprekende ontmoetingsplekken. Mensen moeten kunnen ontdekken dat ‘die anderen’ zich misschien wel aan dezelfde zaken ergeren en ook niet zo goed weten hoe ze het moeten oplossen. Of positief geformuleerd: dat de onbekende wijkbewoners vergelijk-

bare ideeën en idealen over goed (samen)leven hebben. Om elkaar op dit gebied beter te kunnen inschatten, hoeven mensen geen dikke vrienden met elkaar te worden of bij elkaar koffie te gaan drinken. Voor de goede gang van zaken kunnen burens – behalve in noodgevallen – beter verstandig afstand blijven houden. Elkaar (her)kennen en een beetje kunnen plaatsnemen, is genoeg om te weten ‘wat je aan elkaar hebt’ en znodig zaken met elkaar te kunnen regelen.

Voor de ontwikkeling van deze ‘publieke vertrouwdheid’ (Fischer 1982) heeft een wijk vanzelfsprekende ontmoetingsplekken nodig: plekken waar mensen elkaar geregeld tegenkomen, omdat ze er allebei iets te zoeken hebben. Zoals bepaalde winkels, een school, een kinderdagverblijf, een parkje, kinderspeelplaats of een buurtbibliotheek (RMO 2005, Van der Zwaard 2010, Verloo 2012). Met regelgeving en strengere handhaving kunnen illegale overvolle Oost-Europese pensions worden gesloten en daarmee overlastproblemen opgelost c.q. verplaatst. Om van die Oost-Europeanen voor de gevestigde bewoners vertrouwde gezichten en aanspreekbare personen te maken, heb je meer aan goed geoutilleerde wasserettes annex koffiebars, een buurtbibliotheek met ruime openingstijden en Poolse kranten, een Bulgaars spreekuur in een algemeen wijkgebouw en aantrekkelijke, ruime straatvoetbalplekken. Omgekeerd: sluiting van buurtvoorzieningen met een heterogeen publiek en verschraving van het onderhoud van publieke buitenplekken, is ongunstig voor de ontwikkeling van collectieve redzaamheid.

### **Reputatie**

Of mensen bepaalde plekken en voorzieningen aantrekkelijk vinden en herkennen als ook voor ons-soort-mensen hangt af van de reputatie van de wijk. De wijkreputatie kleurt de inschatting van de medebewoners, gebeurtenissen en voorzieningen in een wijk; niet alleen van buitenstaanders, ook van binnenstaanders. In een ‘onveilige’ wijk is ieder incident een bevestiging van de onveiligheid, en het ontbreken daarvan een gevolg van ‘geluk gehad’ en eigen voorzorgsmaatregelen. In een ‘middenklasse-wijk’ wonen middenklasse-mensen waarmee men zich wil identificeren. In een ‘achterstandswijk’ wonen ‘achterstandsmensen’, maar dat zijn de anderen. Waar die anderen zijn, komt de sociale stijger of nieuwe stedeling niet vanzelfsprekend. Een school in de buurt is uitgesloten en voor een (betere) kinderspeelplaats wordt gerust een half uur gefietst (Karsten e.a. 2006, Reijndorp & Van der Zwaard 2008). Mensen laten zich in het sociaal verkeer vaker leiden door hun expressieve behoeftes, hun behoefte aan erkenning, waardering en gunstig imago, dan door hun praktische behoeftes, zoals een handige organisatie van hun leven (Harré 1979). De laag gewaardeerde anderen willen ook niet bij de anderen horen, maar voelen zich door de reputatie van hun wijk, in combinatie met hun sociaal-economische en/of nieuwkomerspositie, wel als zodanig geassocieerd c.q. gestigmatiseerd. Door het gevoel als tweederangsburger gezien te worden, worden mensen boze, verongelijkte of ontevreden burgers. Zij lijken elkaar makkelijker te vinden in protest dan in oplossingen (De Gruijter e.a. 2010). Een ongunstige wijkreputatie heeft vaak een negatief effect op bewonersparticipatie (Blokland 2008, Permentier 2009). Politici en professionals lijken zich soms weinig bewust van het moreel ondermijnende effect van de problematisering en stigmatisering van bepaalde wijken c.q. bewoners. Een extreem voorbeeld is de ambtenaar die onlangs de bewoners die op hun vrije zaterdag kwamen mee nadenken over de toekomst van hun Rotterdam Zuid verwelkomde met de boodschap dat ze in het slechtste deel van Nederland wonen.

# Aan twee kanten van een winkelstraat in Rotterdam-Zuid.

Tijdens een interview voor een onderzoek onder verschillende middengroepen in Rotterdam-Zuid (Karsten, Reijndorp & Van der Zwaard 2006) klagen de respondenten over het feit dat de Roteb de vuurwerktroep in hun straat na een week nog steeds niet heeft opgeruimd. Dit in tegenstelling tot de straten aan de andere kant van de winkelstraat. Die zien er al een paar dagen spic en span uit, maar dat is ook het nieuwe rijke deel van de buurt, die hebben duidelijk een streepje voor. De respondenten zijn dertigers, ze zijn opgegroeid op Zuid, ze zijn middelbaar technisch (hij) en hoger sociaal (zij) opgeleid. Ze twijfelen over de aankoop van hun eerste eigen huis in een Vinex-locatie. Zullen zij zich daar wel thuis voelen en geaccepteerd worden? Weegt deze onzekerheid op tegen de frustraties over de (fysieke en sociale) kwaliteit van hun huidige woonomgeving en hun tweederangspositie?

Op dezelfde avond vindt voor hetzelfde onderzoek een interview plaats in het 'bevoorrechte' buurtje. De respondenten, dertigers, beiden hoogopgeleid, en opgegroeid in 'saai buitenwijken', vertellen over het moeizame contact met de (deel)gemeente over straatonderhoudszaken. Veel bellen en hopen dat je een keer een begripvolle en daadkrachtige ambtenaar te spreken krijgt. Soms is het gewoon het slimste en snelste om zelf even de handen uit de mouwen te steken. En ach, als je het met zijn allen doet, is het zo gedaan en best gezellig eigenlijk. Je leert elkaar nog eens op een andere manier kennen dan op een VvE-vergadering. Zo hebben ze van de week met zijn allen de vuurwerktroep weggeveegd. Want ja, sommigen hebben hun huis te koop gezet, en dan moet het er wel een beetje toonbaar uitzien.

Het gevoel een tweederangsbuurger te zijn, wordt versterkt door 'wijkverbetering' die vooral bestaat uit het bouwen van huizen voor 'betere' bewoners. Zoals een oudere bewoonster van de wijk Feijenoord het samenvat: 'Ze kunnen hier wel mooie nieuwe huizen bouwen, maar op mijn voorhoofd blijft "achterstandswijk" staan.' En daardoor is het voor haar onmogelijk om in de nieuwe rijke bewoners medestanders te zien in haar strijd tegen verloederingsverschijnselen (Reijndorp & Van der Zwaard 2005). Omgekeerd kan dat ook zo zijn. De – door de gemeente vertroetelde en door de bouwwereld bejubelde – 'creatievelingen' van het eerste kluswoningenblok in de wijk Spangen associëren hun (fysieke en sociale) woonomgeving met verrommeling, agressiviteit, criminaliteit, verschraling, onveiligheid, asociaal gedrag, culturele diversiteit en culturele tegenstellingen. 'Er zijn gewoon heel veel mensen hier in de wijk waar ik niks mee heb en die doen ook niks om de wijk leuker te maken, heb ik het idee', zegt een van de voortrekkers van dit project. Het voornemen om de toegekende prijs van een bouwonderneming (voor het ontwerpen van een veilige ruimte) ter waarde van € 32.500 te investeren in een ontmoetingsplek in de buurt is na zes jaar nog niet gerealiseerd (Sparenberg 2012).

Wat helpt om deze contraproductieve onderlinge beeldvorming te doorbreken, zijn investeringen in de kwaliteit van publieke voorzieningen: een mooie brug over de Maas, het opknappen van bestaande wijkvoorzieningen tot voorstandsvoorzieningen, een goede bakker en een fitnesscentrum met een 'health'-uitstraling. Tekenen van erkenning, van het goede leven en van inclusiviteit (Reijndorp & Van der Zwaard 2005). Mensen vinden elkaar in een gedeeld gevoel van schoonheid. Door goed onderhoud en door zorgvuldig met haar spullen om te gaan, laat de overheid zien wat én wie van waarde is.

### **Betrokken en deskundige overheid**

Om te weten welke voorzieningen en kwaliteiten van een wijk voor de bewoners verschil maken, moet de overheid kennis hebben van de geleefde wereld achter de cijfers. Wijkmonitoren zijn op maat gemaakt voor de fungerende beleidsvisies en beleidsmakers. Een overheid die de burgerkracht wil versterken, zal ook open moeten staan voor de belevingen, waarheden en kennis die niet in de beleidsvisie van dit moment passen, maar wel aan de aanwezige burgerkracht ten grondslag liggen. Ze moeten bijvoorbeeld inzicht hebben in het dagelijks gebruik van de publieke ruimte en de betekenis van verschillende plekken. Vanuit overwegingen van welzijnsefficiëntie en financiële soberheid kan het activiteitenaanbod misschien beter over een groter gebied gespreid worden, maar wat verdwijnt er voor de omwonenden nog meer als het clubhuis of de speeltuin gesloten wordt? De overheid en professionals zijn gefocust op problemen, want die zijn meestal aanleiding om aandacht te besteden aan een bepaalde plek. Ook op plekken met problemen ontwikkelen mensen echter manieren om het met elkaar vol te houden en zo mogelijk prettig te hebben. Deze alledaagse tactieken zijn verbonden met levenswijzes en visies op het stedelijk samenleven en de eigen positie daarin. Zoals het stadswijze vermogen om te accepteren wat je toch niet kunt veranderen, en om een blokje om te lopen in plaats van de discussie en de confrontatie aan te gaan (Blondeel 2010, Verloo 2012). Zonder inzicht in deze tactieken en levens/stadswijsheden kunnen – door de institutionele logica gestuurde – beleidsmaatregelen werken als de welbekende olifant in de porceleinkast (Van der Zwaard 2003, Reijndorp en Reinders 2010).

Uit een Utrechts onderzoek naar 'participatie in de buurt' bleek dat slechts 8% van de respondenten invloed denkt te hebben op het beleid. Die optimistische 8% zet zich in verhouding meer in voor de buurt (Bolt & ter Maat 2005). De overheid kan de burgerkracht van wijkbewoners dus versterken door hen niet alleen te vragen om problemen aan te dragen, maar ook uit te nodigen mee te denken over oplossingen (Wijdeven & Hendriks 2010). Het helpt als de overheid bewoners serieus neemt als mede-vormgevers van het beleid en de stad; ook als het om deelbelangen gaat. Natuurlijk moet de overheid nagaan welke positie en belangen een bepaalde bewonersgroep vertegenwoordigen. Alleen volwassenen? Alleen autochtonen? Alleen autobezitters? Dat is echter iets anders dan de wensen, ideeën en kritiek van een groep bewoners te diskwalificeren omdat ze een deelbelang vertegenwoordigen. Door representativiteitseisen zijn al heel wat uit de paal lopende eigenwijze initiatieven in de kiem gesmoord (Van der Lans 2011).

Betrokkenheid van bewoners bij hun buurt vereist een betrokken overheid (Hurenkamp e.a. 2006, Tonkens & Verhoeven 2012). Een overheid die zich ook druk maakt over voorzieningen waar ze officieel niet over gaat, zoals deelgemeentes over buurtbibliotheken, en een overheid die luistert



naar bewoners, belangstelling en waardering toont voor kleine en grote initiatieven en in de gaten houdt waar een bewonersgroep of –initiatief wat extra ondersteuning nodig heeft. Een overheid die zichzelf beschouwt als onderdeel van de collectieve zelfredzaamheid in een buurt.

### **Ernstige problemen**

In de ene wijk is er voor bewoners wellicht weinig aanleiding om zich gezamenlijk over hun woonomgeving druk te maken en in een andere wijk zijn er misschien wel te veel aanleidingen. Kan de ernst van de problemen in een buurt, bijvoorbeeld onveiligheid door drugsgerelateerde onrust en criminaliteit, de ontwikkeling van collectieve zelfredzaamheid in de weg zitten? Amerikaans onderzoek wijst in die richting. Perceptie van rotzooi en dreiging kunnen – met name bij mensen die te maken hebben met armoede en ingewikkelde persoonlijke omstandigheden – gevoelens van machteloosheid en wantrouwen versterken. Ze voelen zich niet opgewassen tegen de problemen in de buurt, bemoeien zich er zo weinig mogelijk mee, ontwikkelen daardoor geen gezamenlijke tegenkracht, waardoor criminelen en overlastveroorzakers nog meer de baas op straat worden (Ross et al 2001). De sociaal-economische en etnische segregatie in de Verenigde Staten (en Frankrijk) is echter van een heel ander kaliber dan die in Nederland, ook in Rotterdam-Zuid. In de zogenoemde achterstandswijken met een ongunstige veiligheidsscore worden hier niet minder gezamenlijke activiteiten geteld dan in wijken met een betere score (Kleinhans & Bolt 2010). Mensen hebben goede redenen om zich te laten horen of iets te doen en dat doen ze zichtbaar ook, bijvoorbeeld tegen de vestiging van de zoveelste coffeeshop in hun buurt.

Of bewoners elkaar hierin vinden, en of zij zich ook voor andersoortige leefbaarheidskwesties inzetten, hangt af van de professionele inzet en van de organisatiegraad van de buurt. Bewoners lezen van de kwaliteit van de handhaving en bescherming door overheid en instellingen af wat de risico's en mogelijkheden van hun eigen bijdrage door informele controle kan zijn (Verwer & Walberg 2012). Het belang van de organisatiegraad van een buurt, zoals hiervoor geïllustreerd aan de wijk Het Oude Westen, wordt bevestigd door een grote studie naar 'public civic events' in Chicago (Sampson et al 2005). Sampson en zijn collega's vonden in een eerdere studie (Sampson et al 1997 in Kleinhans & Bolt 2010) de term 'collectieve zelfredzaamheid' uit. Naar aanleiding van deze latere studie relateert hij het belang van persoonlijke relaties en onderling en algemeen vertrouwen als noodzakelijke ondergrond van collectieve acties. Zij vonden namelijk dat tussen 1970 en 2000 het aantal collectieve acties in Chicago gemiddeld genomen op peil bleef, terwijl in die periode mensen volgens Putnam (2000) te veel tv gingen kijken, de Amerikaanse bowling league imploedeerde, het vrijwilligerslegioen van vrouwen massaal de arbeidsmarkt opging en het vertrouwen in de 'gegeneraliseerde ander' daalde. De gevonden buurtverschillen werden niet verklaard door klassenverschillen, bewonersdichtheid, criminaliteitscijfers en interacties tussen bewoners, maar door de organisatiedichtheid c.q. sociale ecologie of infrastructuur van de buurt: de institutionele programma's en de zelforganisaties, inclusief de gebouwen en plekken die daarin een functie vervullen.

## **H. 4** **Conditie en** **competenties voor** **de ontwikkeling van** **burgerkracht**

## Sociale en fysieke infrastructuur

Dat is een opmerkelijke conclusie, want in Nederland zien de (deel) gemeentes het traditionele middenveld van bewonersorganisaties en zelforganisaties steeds minder als een belangrijke partner in het organiseren van actieve betrokkenheid van bewoners bij hun buurt. De overheid omzeilt die organisaties liever en verzwakt ze welbewust door intrekken van subsidies en afnemen van huisvesting. Geheel ten onrechte, zo blijkt ook uit Nederlands onderzoek, want dit middenveld functioneert nog steeds als ogen en oren van de wijk. Ze mobiliseren en engageren mensen, ze stellen bewoners in staat om dingen te doen. Ze vertegenwoordigen niet alle bewoners in een wijk, maar dat geldt ook voor de groep bewoners die via ‘moderne’ individueel gerichte participatiemethodes gehoord worden (Dekker & Lelieveldt 2008, Dekker e.a.2010). Een sociale en fysieke infrastructuur is bovendien een noodzakelijke conditie voor de doorgroei van burgerinitiatieven naar economisch productieve sociale ondernemingen (Compendium 2011). De recente sluiting van clubhuizen, wijkgebouwen en buurtbibliotheken en vershraling van het onderhoud van de buitenruimte zorgt nog voor een extra probleem. Bewoners moeten daardoor dubbel werk doen. Ze zetten zich niet alleen in voor zelf gekozen sociale doelen, maar ze moeten ook de daarvoor nodige sociaal/fysieke infrastructuur in stand houden. Het voordeel daarvan is dat er nieuwe voorzieningen gecreëerd kunnen worden, gebaseerd op andere zeggenschaps- en eigendomsverhoudingen. Door meer zeggenschap over de vormgeving en invulling van voorzieningen gaan mensen zich meer verantwoordelijk voelen en meer initiatieven nemen (Lagas et al 2012, Van der Zwaard & Kreuk 2012). Het mogelijke gevaar is vergroting van sociale ongelijkheid (Uitermark 2012) en/of inkrimping van burgerkracht in de buurt door overbelasting van het bewonerskader. Wijken die nu weinig collectieve zelfredzaamheid vertonen, kunnen dat dubbele werk misschien niet opbrengen en raken dan nog verder achterop. In actieve wijken, zoals het genoemde voorbeeld van de wijk Het Oude Westen met zijn 75 bewonerswerkgroepen, kan de burgerkracht door overbelasting inkrimpen.

Voor Rotterdam hebben we er geen exacte gegevens over, maar landelijk gezien zijn de bezuinigingen op het welzijnswerk tot nu toe voor 80 à 90% ten koste gegaan van collectieve voorzieningen: sluiting van gebouwen en ontslag van de daar werkzame mensen. ‘We bezuinigen liever op stenen dan op activiteiten, al moeten mensen daarvoor dan misschien naar een ander deel van de stad’, verklaart een welzijnsmanager (Karimi 2013). Die ‘stenen’ staan echter voor plekken die voor publieke vertrouwde kunnen zorgen en die onderdeel kunnen zijn van een sociale en fysieke infrastructuur van een buurt; beide belangrijke condities voor de ontwikkeling van collectieve zelfredzaamheid in de buurt. Vershraling van de infrastructuur kan ook de sociale ongelijkheid in stand houden. Hoger opgeleide bewoners hebben vaak makkelijker toegang tot de kringen van beleidsmakers en beslissers. Ze zijn er zelf onderdeel van, hebben vrienden of kennissen in die kringen en/of kennen de wegen en de goede toon. Voor lager opgeleide mensen zijn wijkorganisaties en wijkvoorzieningen belangrijke bemiddelende voorwaarden voor dit soort contacten.

### **H. 4** **Conditie en** **competenties voor** **de ontwikkeling van** **burgerkracht**

**Samenvattend:** toegankelijke en aantrekkelijke voorzieningen zijn een belangrijke randvoorwaarde voor de ontwikkeling van collectieve zelfredzaamheid in een wijk. Als er in een wijk aantrekkelijke plekken zijn waar verschillende groepen elkaar vanzelfsprekend treffen, kan publieke vertrouwde ontstaan en kunnen negatieve groepsbeelden doorbroken wor-

den. Aantrekkelijk is meer dan laagdrempelig, het vraagt om kwaliteit en om uitstraling van ambities. Het vraagt ook om zeggenschap en de ruimte om zelf invulling te geven aan de publieke ruimte, zonder een vooraf vastgesteld plan met bijbehorende doelstellingen en te behalen resultaten (Van den Brink e.a. 2012). Naarmate mensen zich meer mede-eigenaar voelen van een plek groeit het collectief engagement en het zelforganiserend vermogen. Voor de overheid en de professionals kunnen die plekken niet alleen vindplaatsen zijn van brave, actieve burgers, maar ook uitwisselingsplaatsen met boze of kritische burgers. Ze kunnen daar ook ontdekken dat er vaak een combinatie van deze emoties en opvattingen ten grondslag liggen aan bewonersactiviteiten in een buurt.

---

## Competenties

In het voorafgaande zijn en passant vier van de vijf 'bevorderende omstandigheden voor burgerparticipatie' van het CLEAR-model (Lowndes et al 2006) de revue gepasseerd: betrokkenheid en identificatie met de wijk ('like to'), benodigde organisaties, faciliteiten en netwerken ('enabled to') en een betrokken overheid ('asked to' en 'responded to'). In het hiernavolgende kijken we naar de C van 'can do' en van de benodigde competenties; en verleggen we de focus van buurtkenmerken naar individuele kenmerken. De competenties die kunnen bijdragen aan de leefbaarheid van een wijk zijn zo goed als oneindig. Groene vingers, digitale expertise, schoonmaakkunde, artistieke talenten, moppen en bier tappen, kookkunst, talenkennis enz.,enz.. Het kan allemaal van pas komen. Dat is ook het uitgangspunt van de Asset Based Community Development (ABCD) – benadering, een Amerikaanse wijkaanpak die in verschillende Nederlandse steden, waaronder in Delfshaven, Rotterdam, is uitgetoetst (Kretzman & McKnight 1993/2003). De vragenlijst waarmee men in het kader van dit programma huis aan huis op zoek gaat naar wijk-assets, ofwel mensen met nuttige kwaliteiten voor de buurt, bestaat uit de volgende onderdelen:

- |                                 |                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------|
| 1. Muziek en creativiteit       | 9. Commerciële kwaliteiten             |
| 2. Gezondheid en Zorg           | 10. Sport                              |
| 3. Administratie en kantoorwerk | 11. Internet en computers              |
| 4. Klussen binnen en buiten     | 12. Sociale vaardigheden               |
| 5. Koken en horeca              | 13. Belangenbehartiging en publiciteit |
| 6. Kinderen en jongeren         | 14. Educatieve vaardigheden            |
| 7. Vervoer                      | 15. Veiligheid en leefbaarheid         |
| 8. Techniek                     | 16. Ondernemersvaardigheden            |

Om antwoorden te vinden op onze specifieke vragen, zullen we ons beperken tot competenties die samenhangen met collectieve redzaamheid, dus met het vermogen en de bereidheid om samen buurtproblemen op te lossen, inclusief het organiseren van alternatieven voor voorzieningen die door bezuinigingen wegvallen. Aan collectieve zelfredzaamheid zitten ondernemende, sociale, zelfreflexieve en institutionele/bureaucratische kanten. Die verschillende aspecten van collectieve zelfredzaamheid vragen om verschillende competenties, dat spreekt voor zich. Onderzoeksgegevens over de noodzakelijke competenties zijn echter zeer schaars. Onder invloed van de hardnekkige twijfel over de bereidheid van de moderne mens om zich vrijwillig voor de publieke zaak in te zetten, richtten onderzoekers zich tot nu toe vooral op hun motieven. Om vervolgens elke keer weer vast te stellen

dat sociale en pragmatische motieven nog steeds het meest dominant zijn. Mensen willen graag iets met en voor een ander doen en de ander leren kennen; en ze willen een bijdrage leveren aan de oplossing van problemen in de buurt (Tonkens & Verhoeven 2011).

We vonden in de literatuur over burgerkracht wel heel veel aanduidingen 'uit de losse pols', ofwel 'gezond-verstand'-opmerkingen, over de benodigde kennis, vaardigheden en houding. We hebben ze enigszins geordend.

#### Ondernemende kwaliteiten

autonomie, gevoel greep te hebben op eigen leven  
mondig  
assertief  
niet bang zijn voor afwijzing en agressie  
zelfredzaamheid – zelfvertrouwen  
competent zijn, zichzelf competent voelen  
handelingsbereidheid – agency  
verantwoordelijkheid durven/  
willen nemen  
streven naar het vinden van oplossingen en behalen van concreet resultaat  
plichtsbesef  
burgermoed, durf, lef  
investeren in iets waarvan resultaat onzeker is  
daadkracht, energiek  
trekkers  
leiderschapskwaliteiten  
doorzettingsvermogen  
sociale veerkracht (versus gevoelens van machteloosheid)  
tegen de regels in durven gaan.  
niet bescheiden, weten hun werk zichtbaar te maken, aandacht en waardering genereren  
pragmatische onderzoekende houding  
waakzaam

#### Gedrevenheid

betrokkenheid – commitment  
publieke betrokkenheid  
(duurzaam) engagement  
enthousiast/gedrevenheid  
idealen hebben  
nieuwsgierig  
intesse in buurtaangelegenheden  
een (eigenwijze) visie hebben op de buurt, samenleving en wat er zou moeten veranderen.  
Kritisch, eigenwijs, burgerlijk  
ongehoorzaam  
het woord 'nee' niet kunnen horen  
doorgaan waar 'verstandige' mensen zouden ophouden  
passie  
kunnen overtuigen,  
overredingskracht

#### Sociale instelling/vaardigheden

kunnen onderhandelen  
kunnen verleiden  
tact, vriendelijk, attent  
met conflicten kunnen omgaan  
communicatieve vaardigheden  
democratische capaciteiten  
humor  
kunnen luisteren  
samenwerkingsgewoontes/  
vaardigheden – organisatietalent  
rekening kunnen houden met,  
compromisbereidheid  
relational power, het vermogen om productieve samenwerkingsrelaties aan te gaan met strategisch gekozen partners  
verbinders  
beschermeren kunnen inschakelen  
werelden kunnen verbinden  
sterke en zwakke banden hebben  
steeds nieuwe contacten aangaan  
probleemoplossend vermogen  
geduld

kunnen omgaan met kritiek  
sociale reflexiviteit  
onderscheid kunnen maken tussen individueel belang, groepsbelang, publiek belang  
betrokkenheid, empathie, medemenselijkheid, belangstelling, begrip en waardering voor andere mensen  
altruïsme  
vertrouwen (trust, mistrust, distrust)  
betrouwbaar  
tolerant  
onbevooroordeeld/open  
waardeert verschil  
zorgvuldig, zorgzaam  
mensen een tweede kans geven  
gastvrij,  
mensen op hun gemak kunnen stellen

#### Specifieke kennis

beheersing van (Nederlandse) taal – mondeling, schriftelijk  
meertalig (in diverse betekenissen)  
bureaucratische kennis en vaardigheden  
institutioneel en inhoudelijk begrip  
geïnformeerd zijn (over lokale situatie, politiek, en over voorbeelden/aanpak elders)  
informatie kunnen verwerken en doorgeven

## H. 4 Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

De schaarse onderzoeksgegevens over benodigde competenties zijn gebaseerd op zelfrapportages en impressies/observaties van actieve bewoners. In sommige onderzoeken werd aan actieve bewoners gevraagd wat iemand moet kennen en kunnen om buurtactiviteiten succesvol te laten verlopen (Jupp 2012, Van der Weerd 2012) of wat ze ervan hebben geleerd (Tonkens & Verhoeven 2011). In andere onderzoeken werd op basis van – incidentele of langdurige – observatie van actieve bewoners in actie benoemd welke gedragingen en persoonlijke kwaliteiten van belang lijken te zijn (Wijdeven & Hendriks 2010, Specht 2012, Van der Zwaard & Kreuk 2012, WRR 2012).

Uit deze onderzoeken blijkt dat de benodigde competenties sterk afhangen van de omstandigheden en van het type activiteiten en bewonersorganisatie.

In de praktijk van traditionele bewonersorganisaties en wijkraden, komt het – naast sociale vaardigheden – met name aan op een lange reeks bureaucratische en organisatorische competenties. Zoals kennis over wetgeving met betrekking tot vrijwilligerswerk, vergunningen en beroepsgeheim; over financieel beheer en fondsenwerving; over vrijwilligersmanagement; over archiefzorg en computerkennis; over lange termijnplanning, visieontwikkeling en gemeentelijk beleid (De Brauwere en De Blicck 2007, geciteerd in Van der Weerd 2012). Men spreekt in dat verband wel over ‘de professionele vrijwilliger’. In de typologie van ‘voortrekkers in het publieke domein’ van Wijdeven & Hendriks (2010) gaat het hier om de ‘wijkexperts’, ook wel ‘buurtburgemeesters’ genoemd.

In de praktijk van de drie andere door Wijdeven & Hendriks geconstrueerde typen voortrekkers, ‘alledaagse doeners’, ‘casuexperts’ en ‘projectentrekkers’, bewoners die zich – al dan niet voor langere tijd – bezighouden met een specifieke zaak in de buurt, lijken sociale vaardigheden en een ondernemende instelling de belangrijkste succesfactoren te zijn (Jupp 2012, Tonkens & Verhoeven 2011, Van der Zwaard & Kreuk 2012). Belangrijke sociale vaardigheden zijn het kunnen samenwerken met mensen van allerlei pluimage; en sociale reflexiviteit: beseffen hoe eigen houding en gedrag door anderen gepercipieerd kan worden. Bij ondernemende competenties ligt de nadruk op initiatief nemen, resultaat gericht werken, en een visie hebben. De ‘trekkers’ van de recente bewonersinitiatieven zijn vaak mensen met enige actie-ervaring (Tonkens & Verhoeven 2011). Volgens Wijdeven & Hendriks (2010) opereren deze actieve wijkbewoners meer als ondernemer dan als burger/citoyen. Ze hebben standpunten over de wijk en de samenleving, de rol van de overheid en professionals, maar gaan ervan uit dat ‘laten zien’ overtuigender is dan ‘vertellen’.

Ondernemend en kritisch/bevlogen liggen in de praktijk van dit type vrijwilligerswerk in de buurt dicht tegen elkaar. De WRR (2012), die de benodigde kwaliteiten verdeelt over verschillende types actieve bewoners, heeft het over ‘trekkers’, de bevlogen, ondernemende initiatiefnemers, en ‘verbinders’, de bewoners die mensen en partijen weten te binden.

Bij concrete projecten kunnen onervaren vrijwilligers makkelijk inhaken, omdat zeer diverse (gevraagde en ongevraagde) bijdrages mogelijk zijn. De nieuwkomers laten zich in eerste instantie leiden door wat gevraagd wordt of mogelijk lijkt en zoeken binnen het geheel hun eigen plek. Dat verklaart wellicht waarom aan de recente door de overheid geëntameerde bewonersinitiatieven een grotere diversiteit van bewoners deelneemt dan in het traditionele vrijwilligerswerk, waarvoor meer bureaucratische kennis en vaardigheden gevraagd worden. Zowel initiatiefnemers van concrete

projecten als aanhakers gaan er vaak langer mee door en raken er meer in geïnvolveerd dan ze oorspronkelijk van plan zijn, omdat het hun (gezamenlijke) onderneming is geworden, zaken vaak niet snel opgelost zijn, ze anderen niet in de steek willen laten en ze zich meer bewust zijn geworden van hun eigen bijdrage en kwaliteiten (Hurenkamp e.a. 2006, Wijdeven & Hendriks 2010, Jupp 2012, Van der Zwaard & Kreuk 2012).

---

### **Al doende leren**

Zowel in de vrijetijdsmonitoren als in de recentere onderzoeken naar burger/bewonerinitiatieven wordt bijna standaard naar het opleidingsniveau gevraagd; en bijvoorbeeld niet naar de grootte van het huishouden en het aantal kinderen. Impliciet wordt ervan uitgegaan dat op het gymnasium en de universiteit wel relevante vrijwilligerscompetenties worden geleerd en door het runnen van een huishouden niet. We hebben al gezien dat opleidingsniveau in deelname aan vrijwilligerswerk in het algemeen en bewonersinitiatieven in het bijzonder geen groot verschil (meer) maakt. Bij de bureaucratische kennis en vaardigheden die in traditionele bewonersorganisaties en de praktijk van de 'buurtburgemeesters' meer van belang zijn, kan een hoge opleiding van pas komen. Bij de sociale en ondernemende kwaliteiten die nodig zijn voor de realisering van concrete bewonersinitiatieven is de relatie met opleidingsniveau veel minder evident. Opleidingsniveau zou wel van invloed kunnen zijn op het benodigde zelfvertrouwen, het gevoel iets in te brengen te hebben en het lef om iets te ondernemen, het initiatief te nemen. Zelfvertrouwen is tegelijkertijd een voorbeeld van een competentie die volgens de ondervraagde actieve bewoners aldoende groeit en dat geldt voor meer sociale (reflexieve) competenties. Zoals omgaan met verschillen, kritisch naar jezelf kunnen kijken, meer begrip krijgen voor elkaar, beter snappen hoe anderen jou zien (vgl. ook Nauta 2000). Dat zien mensen als een belangrijk persoonlijk leerresultaat van dit vrijwilligerswerk (Tonkens & Verhoeven 2011). Volgens Specht (2012) die participierend onderzoek deed in drie eigentijdse bewonersorganisaties worden ook allerlei competenties die wij onder kennis en ondernemende houding noemen aldoende geleerd. Hetzelfde constateren Van der Zwaard & Kreuk (2012) na observaties en gesprekken in het Haagse vadercentrum. De mannen kwamen om 'iets te doen', brengen hun vakmanschap in, leren er nieuwe dingen bij en gaan zichzelf en de wereld om hen heen daardoor anders zien en benoemen dat ongevraagd als een belangrijke persoonlijke groei en winst.

Of en hoe bewoners tijdens activiteiten in en voor de buurt al doende leren, hangt – behalve van hun eigen mogelijkheden en houding – af van de manier waarop de activiteiten georganiseerd zijn en de bewoners bejegend worden. Als het vrijwilligerswerk opgedeeld is in min of meer afgeronde taken, dan kiezen mensen makkelijker voor iets waarvan zij zeker weten dat zij het in de vingers hebben. En dus doen (allochtone) vrouwen de catering en mannen de onderhoudsklussen, doen hoogopgeleiden het schrijf- en rekenwerk en brengen laagopgeleiden de buurtkrant rond. In open georganiseerde zelfbeheer- en actiepraktijken kan er iets anders gebeuren, zo constateerden Van der Zwaard & Kreuk (2012) in het Haagse Vadercentrum, een activiteitencentrum in het Laakkwartier in Den Haag dat voor het overgrote deel door vrijwilligers gerund wordt. Mensen kunnen onverwacht voor een bepaalde situatie, taak of op te lossen probleem staan en dan iets doen, waarvan ze nooit gedacht hadden dat ze dat zouden durven en kunnen; of wat ze 'niks voor ons soort mensen' vonden. Als dat dan lukt en

als ze daar erkenning voor krijgen, dan beschouwen ze het als een nieuw verworven competentie en zullen ze geneigd zijn om zich daar nog verder in te bekwamen. Zo leren mensen spreken in het openbaar, onderhandelen met autoriteiten, een website onderhouden en met veel verschillende mensen samenwerken. Vakmanschap dat eigen gemaakt wordt door sociale interactie, in sociale praktijken (Sennett 2008). In open vrijwilligerspraktijken kunnen mensen ook min of meer bewust nieuwe taken voor zichzelf creëren of claimen, om een duidelijke en erkende positie te verwerven binnen het geheel en om iets uit te proberen wat ze altijd al wilden doen. Ze oefenen met rollen en taken in een betekenisvolle context, want naast persoonlijke interesses en groei is er een gemeenschappelijke zaak.

Behalve een open organisatie vraagt zo'n ontwikkelingsproces om een veilig en tegelijkertijd ambitieus klimaat. Er mogen fouten gemaakt worden, maar er wordt ook iets van mensen verwacht, door bewoners onder elkaar en door de professionele en politieke wereld eromheen. Bewoners kunnen elkaar vooruit helpen door kennis te delen en te assisteren. Ik leg het je uit, we doen het drie keer samen en dan kan je het alleen; het klassieke voorbeeld van opereren in de zone van de naaste ontwikkeling, een concept uit het ontwikkelingsgericht onderwijs waarin het aldoende leren gecombineerd wordt met systematische instructie (Vygotski 1934/62, Van der Zwaard e.a. 2008). Uit het onderwijs is ook bekend dat leerkrachtverwachtingen een belangrijke voorspeller van de onderwijsprestaties van de leerlingen zijn. Dat geldt in deze context ook. Als politici en ambtenaren van bewoners niet meer verwachten dan dat ze eens in de zoveel tijd hun zorgen, kritiek en frustraties uiten, dan blijven bewoners zich als (ontvrede-) consumenten gedragen. Naarmate hun meningen en belevingen serieuzer worden genomen, zijn ze beter in staat zich te verplaatsen in andere posities. Als hen ook nog gevraagd wordt om met ideeën en oplossingen te komen, en als hun mening aantoonbaar telt ('responded to'), dan kunnen ze zich ontwikkelen tot meedenkers over de publieke zaak. En als bewoners de ruimte en faciliteiten krijgen om alternatieve praktijken uit te proberen, kunnen ondernemende en sociale kwaliteiten groeien. Door meer zeggenschap en een gevoel van eigenaarschap over een plek groeit de betrokkenheid, het verantwoordelijkheidsgevoel en het eigen initiatief. Bewoners ontwikkelen zich dan van 'woonconsument' tot 'woonproducent' (Reinders 2007).

Met andere woorden: naarmate professionals en politici bewoners van achterstandswijken minder als achterstandsmensen zien, kunnen ze ontdekken dat ze dat inderdaad niet zijn. Zowel hoog- en middelbaaropgeleide als laagopgeleide bewoners hebben relevante competenties en kunnen er al doende een aantal bij leren. Bewonersinitiatieven en zelfbeheerpraktijken vragen om een vrijplaats of broedplaats waarin mensen zowel individueel kunnen oefenen als samen repeteren, op elkaar afstemmen. En ze vragen om een ontwikkelingsgerichte aansturing: geen jaarplannen en opgelegde targets, maar koesteren en vertrouwen als basishouding en 'in staat stellen' als sturingsfilosofie. In plaats van minder geld investeren kan de overheid ook ander geld investeren. Voor het in stand houden van voorzieningen kan de overheid bewoners ondersteunen in het vinden en creëren van andere financiële hulpbronnen. Daarbij kan ook nagedacht worden over het uitwisselen van diensten, bijvoorbeeld het belonen van vrijwilligers met cursussen die hen individueel dan wel collectief vooruithelpen. Door een context te creëren voor een stap voor stap-aanpak kunnen ondersteuning en monitoring samenvallen.

#### **H. 4**

### **Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht**

---

## Samenvatting/conclusies

Het vermogen en de bereidheid van bewoners om leefbaarheidskwesties in de buurt aan te pakken, hangt enerzijds af van hun beleving van de buurt en anderzijds van de verzameling individuele competenties. De verbindende schakel is een sociaal-fysieke infrastructuur: plekken waar publieke vertrouwdheid kan ontstaan waardoor onderlinge vooroordelen doorbroken kunnen worden en mensen weten wat ze aan elkaar hebben; en verbanden waarbinnen mensen zich al doende de benodigde kennis, vaardigheden en houding eigen kunnen maken. De overheid zal daarom na moeten denken over de manier waarop zij in veranderende politieke en economische omstandigheden invulling kan geven aan haar (mede)verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de sociale en fysieke infrastructuur van wijken en de stad. Verwaarlozing werkt normverlagend. De beste manier om bewoners te activeren om mee te helpen de publieke ruimte mooi te houden, is om zelf de standaard hoog te houden. Simpelweg sluiten van voorzieningen omdat dat de goedkoopste oplossing is, gaat ten koste van de publieke vertrouwdheid, het gevoel van eigenwaarde van de gebruikers/bewoners en daarmee van hun collectieve zelfredzaamheid.

De gevreesde sociale ongelijkheid in collectieve zelfredzaamheid zit hem meer in de condities dan in de competenties. Collectieve zelfredzaamheid kan uiteengelegd worden in verschillende types competenties: ondernemende kwaliteiten, gedrevenheid, sociale kwaliteiten en bureaucratische kennis en vaardigheden. Wetenschappelijke kennis daarover is nog beperkt. Welke competenties er vooral toe doen, hangt af van de manier waarop de bewoners georganiseerd zijn. In traditionele bewonersorganisaties tellen bureaucratische kennis en vaardigheden zwaar, terwijl het in de recente bewonersinitiatieven meer draait om een ondernemende, bevrogen instelling (initiatief nemen, een kritische mening hebben over wijkzaken) en sociale vaardigheden (mensen weten te enthousiasmeren en te binden). De financiering van bewonersinitiatieven heeft nieuwe groepen bewoners geactiveerd. Eventueel ontbrekende competenties kunnen in open georganiseerde zelfbeheer- en actiepraktijken aldoende geleerd worden. De overheid kan daaraan bijdragen door meningen en belevingen van bewoners serieus te nemen, hen uit te nodigen om oplossingen aan te dragen en de ruimte en ondersteuning te geven voor alternatieve praktijken en andere zeggenschapsverhoudingen. Welk type ondersteuning nuttig en nodig is, zou onderzocht moeten worden. Daarnaast helpt doordacht reputatiebeheer ontevreden terugtrekgedrag voorkomen. Sociale problemen moeten niet opgeklopt en veralgemeniseerd worden, ze moeten ook niet verdoezeld worden, maar gepreciseerd worden.



#### Contactadvertentie

Burger (man, 36 jaar, niet-rokend, sportief, constructief) zoekt spontane en creatieve professional (M/V), die me loslaat en er voor mij is. Geef jij mij gemeente aandacht, en gezonde tegenspraak, ben jij mijn breekijzer dat gericht is op resultaat, heb jij aandacht voor de kleine dingen die het doen zonder de grote lijn uit het oog te verliezen, ben jij precies, scherp en praktisch en niet bang een onderzoekende houding aan te nemen stuur dan je brief met pasfoto naar.....

De BV Nederland is een klein land gelegen aan de Noordzee in Noord-Europa. Het bestaat uit meerdere provincies die elk weer zijn onderverdeeld in gemeenten. Voor de gemeente Rotterdam zoeken wij een

## **BRAVE EN ACTIEVE BURGER (M/V)**

### **0,8 FTE**

Het betreft een functie naast uw gewone werkzaamheden. Als brave burger levert u een actieve bijdrage aan de leefbaarheid van de wijk. Werkzaamheden kunnen in overleg worden bepaald, maar vinden bij voorkeur plaats in de avonden, weekends en vakanties.

#### **Profiel**

Naast uitstekende communicatieve en sociale vaardigheden beschikt u vanzelfsprekend over kennis van wet- en regelgeving. U heeft aantoonbaar verstand van financieel beheer en hebt bewezen dat u in staat bent om fondsen te werven. U beschikt over een efficiënte en effectieve vergaderstijl, organiserend vermogen, onderzoekende houding en leiderschapskwaliteiten. Voorts hebt u oog en oor voor wat er in de wijk en onder bewoners leeft. U bent flexibel, dynamisch, gedreven, geëngageerd, moedig, nieuwsgierig, geduldig, serieus en grappig. U bent volhardend maar weet ook te relativeren, eigenwijs, maar ook bereid om compromissen te sluiten. U zegt anderen de waarheid en laat u zelf de waarheid zeggen. U ziet problemen uiteraard als uitdagingen en kansen. U beheerst de Nederlandse taal en weet u gepast uit te drukken.

#### **Wij bieden u**

Een 0-urencontract en een uitdagende leefomgeving waarin zichzelf kunt ontplooiën en een zinvolle bijdrage kunt leveren aan schoon, heel en veilige leefomgeving.

#### **Sollicitatieprocedure**

Blabla, een screening en assessment maakt deel uit van de procedure.

**H. 4**  
**Conditie en**  
**competenties voor**  
**de ontwikkeling van**  
**burgerkracht**

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

#### Gebuurde literatuur

P. 69

P. 49

### H. 5

## Positie en competenties van sociale professionals

Collectieve zelforganisatie en zelfredzaamheid vraagt niet alleen competenties van burgers, deze nieuwe constellatie vereist ook specifieke competenties en organisatievormen van professionals en ambtenaren. Het is naïef om te veronderstellen dat het simpelweg opzij stappen van de overheid, automatisch en zonder enige vorm van hulp zal leiden tot (collectieve) zelforganisatie (Hurenkamp en Tonkens, 2011; Francis, 2012). Sterker nog, in Nederland bestaat er geen ‘onbevlekt’ burgerschap of burgerinitiatief waar beleidsmakers naar op zoek lijken. Binnen de kortste keren komen initiatiefnemers ongevraagd, maar veel vaker nog gevraagd, met de overheid in aanraking (Hurenkamp, Tonkens en Duyvendak, 2006). De vraag is welke overheid initiatiefnemers dan tegenover zich (zouden willen) vinden. Dit hoofdstuk gaat over het (gewenste) doen en laten van de professionals waar burgers mee te maken hebben: de wijkmanagers, opbouwwerkers, wijkagenten en anderen die zich direct bezig houden met het leven en werken in de stad. Om te beginnen kijken we naar het speelveld waarop deze sociale professionals zich bevinden en de positie die zij daarin innemen. Op deze manier schetsen we een achtergrond waartegen het concrete handelen betekenis krijgt.

---

### Het speelveld van de nieuw sociale professional

In de literatuur over de nieuwe rol van sociale professionals komt één woord keer op keer terug: verbinden (zie o.a. Van Vliet 2011, Van der Lans 2011). Het verbinden van mensen in de wijken, van verschillende groepen in wijk, van groepen in wijken aan organisaties en tussen organisaties. Overall lijken de verbindingen verbroken, of in ieder geval niet productief. Van der Lans (2011, 17) schrijft bijvoorbeeld dat ‘achter het begrip ‘verbinden’ een werkelijkheid schuil gaat die bijna voor het tegendeel spreekt. Dat is een praktijk waarin de verbinding juist niet wordt gemaakt, de aansluiting wordt gemist, het wantrouwen groeit, mensen tegenover elkaar staan, of langs elkaar heen leven en elkaar niet begrijpen.’ Hij verwijst hier naar wat in de literatuur benoemd wordt als de kloof tussen de leefwereld en de systeemwereld. Systeemwereld staat dan voor de wereld van beleid, instituties, regels en bureaucratie. De leefwereld verwijst naar het leven van alledag in buurten en wijken. Doordat de beleidslogica, de institutionele indeling en het bestuurlijke denken leidend is voor veel sociaal beleid, zijn de professionals ver af komen te staan van de leefwereld van de bewoners in wijken. In een tijd waarin diezelfde overheid meer vraagt en verwacht van de burgers, is dit een problematisch gegeven. Tonkens (2009) pleit daarom een overheid die in zijn handelen en de voorzieningen mensen uitnodigt

om zelf ook actief te worden. Deze ‘uitnodigende’ en ‘verbindende’ overheid zou de kloof tussen de leef- en de systeemwereld moeten dichten. De vraag is of dit een reële en wenselijke verwachting is. Want, zo stelt Van der Lans (2011, 34): ‘Het is een illusie te denken dat de systeemwereld en de leefwereld naadloos op elkaar kunnen aansluiten. De institutionele logica van de systeemwereld kent haar eigen overwegingen, vindt haar legitimatie in de democratie, de overheid en de politiek en kan dus niet één op één samenvallen met de particuliere leefwereld van burgers. Ambtenaren moeten afwegingen maken van publieke aard, politici zijn juist gekozen om politieke prioriteiten te stellen, de overheid is er om iets aan maatschappelijke problemen te doen. Dat maakt een spanning tussen de systeem- en de leefwereld onvermijdelijk. Zorgelijk wordt het echter als de institutionele logica ongevoelig wordt, als ze geen flexibiliteit kan opbrengen en niet in staat is mee te bewegen met de burgers’.

De kloof kan en moet dus nooit gedicht worden. Verbindingen tussen die twee werelden lopen volgens Reijndorp (2012) tot nu toe altijd uit op een kolonisatie van de alledaagse wereld door de institutionele sfeer. Er worden dan onmogelijke en oneigenlijke eisen gesteld aan een (leef)wereld die daar nooit of slechts met grote moeite aan kan voldoen. Burgers worden in de rol van (gemankeerde) beleidsdeskundigen gemanoeuvreed (Tonkens 2009); een positie waarin zij zich niet thuis voelen en bijna altijd op achterstand staan tegenover betaalde professionals.

De vraag is of het beeld van een gescheiden en tegenover elkaar staande leef- en een systeemwereld een adequate representatie is van de werkelijkheid. Zijn ze echt gescheiden, staan ze tegenover elkaar en sluiten ze elkaar uit, of is er sprake van een dynamischere relatie tussen beide werelden. Leven mensen in de ene wereld of de andere wereld of leven ze in beide werelden? In het laatste geval is er een ander perspectief nodig om de relatie tussen beide werelden te begrijpen. Hiervoor kan het door Michel de Certeau (1984) ontwikkelde begrippenpaar van strategieën en tactieken behulpzaam zijn. Strategieën zijn de bewuste ingrepen waarmee overheden, welzijnsinstellingen, woningcorporaties en andere organisaties de stad beheersbaar proberen te maken. Ze hebben betrekking op het bereiken van grote maatschappelijke en politieke doelen, zoals integratie, participatie en leefbaarheid. Strategieën vormen het raster waarbinnen burgers zich bewegen. Ze accepteren ze als voorwaarden en kaders voor hun eigen handelen. Dit is echter volgens De Certeau geen passief handelen, ze zijn niet de receptoren van beleid, maar eigenaren zich dit in meer of mindere mate, en op eigen wijze toe. Dit is wat hij bedoelt met tactieken. “Tactiek is de manier waarop individuele mensen of groepen mensen in het leven van alledag de aangeboden structuren, de instituties, de gebouwde omgeving en de voorzieningen aangrijpen om er, naar gelang van de situatie, op hun eigen manier mee om te gaan (Frijhoff, 2010, p. 37).

Frijhof (2010, p. 32) maakt met behulp van het werk van De Certeau begrijpelijk waarom er een kloof bestaat tussen dezelfde persoon als tevrede stadsbewoner en als stadsprofessional. De stadsprofessional bekijkt de stad niet met de ogen van de praktische en actieve stedelijke bewoner. Er is een inherent spanningsveld tussen aan de ene kant de “geordende, veilige, middelpuntzoekende stedelijke ruimte die de overheid, de planner, de vormgever en de elites van het moment wensen, en aan de andere kant de rommelige, soms gevaarlijke, middelpuntvliedende onbeheerste, soms ook onbeheersbare samenleving die het dagelijks leven ervan maakt. De systeem- en de leefwereld zijn hier niet twee tegenover elkaar staande werelden, maar twee kanten van dezelfde medaille; twee manieren om

zicht en grip te krijgen op de stad. Wil een stadsprofessionals grip krijgen op de stad, en weten of het aanbod vanuit de stad kans van slagen heeft, maar ook of een tactische handeling van burgers kans van slagen heeft, dan moet hij oog hebben voor beide kanten: voor zowel het strategische aanbod vanuit de overheid, de speelruimte die bewoners daar binnen weer zoeken en welke vrije speelruimte kunnen we laten. Stadsprofessionals die het verschil weten te maken, de 'best persons' uit het onderzoek van Van den Brink e.a. (2012), weten op vakkundige wijze om te gaan met deze dubbelheid.

Om te zien wat professioneel gedrag vanuit zo'n perspectief gezien inhoudt, kan volgens Reijndorp (2010) aangesloten worden bij een beeld dat Van der Lans schetst, maar wat naar zijn zin nog te veel in de sfeer van de onderlinge hulpverlening en (mantel)zorg blijft hangen. Van de Lans (2010) pleit voor een vorm van professionaliteit die functioneert als 'wegenwacht' in plaats van als 'garagehouder'. Waar de laatste symbool staat voor de welzijnsinstellingen waar mensen in geval van problemen naar toe moeten komen, zijn wegenwachters generalisten die 'in buurten of wijken een vorm van professionaliteit introduceert die niet zozeer repareert, maar mensen vooral weer op weg helpt door verbindingen tot stand te brengen tussen kwetsbaar en krachtig, tussen ongezond en gezond, sterk en zwak, tussen arm en rijk, tussen kansloos en succesvol, tussen talenten en mogelijkheden. Kortom, het organiseren van persoonlijke vormen van sociale solidariteit (Reijndorp, 2010, p. 187). Professioneel handelen versterkt daarmee het tactisch handelen van mensen in de alledaagse wereld, waar zij tot dan toe niet toe kwamen. Empowerment is dus niet gericht op het versterken van ambtelijk burgerschap, maar veel meer op het versterken van alledaags burgerschap. Dat is minder spectaculair, minder goed meetbaar en aanwijsbaar, maar misschien wel makkelijker te bereiken voor een grote groep en bovendien ook heel duurzaam.

---

## De positie van de professional

Vanaf de eeuwwisseling wordt in het maatschappelijk debat aandacht gevraagd voor het vakmanschap van professionals. Professionals zouden steeds minder in staat zijn om hun werk als professional te doen, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening ernstig tekort schiet (zie bijv. Mol 2006; RMO 2008; Tonkens 2008; Van der Lans 2008 en WRR 2004). Daarvoor worden verschillende oorzaken aangewezen. De toegenomen regelgeving heeft tot gevolg dat professionals meer tijd kwijt zijn aan rapporteren dan aan contacten met cliënten; de kwantificering van de professionele sector leidt tot eenzijdige aandacht voor de gemakkelijke gevallen; organisaties zijn te veel naar binnen gericht in plaats van op de cliënten; beleid blijft steken in goede voornemens en van de uitvoering komt weinig terecht, ook omdat het gemaakt wordt door mensen die geen verstand hebben van wat er op de werkvloer gebeurt; de afreken- en verantwoordingscultuur zorgt er voor dat professionals zich steeds meer proberen in te dekken in plaats van het beste te doen voor hun cliënten. In een samenvatting van Tonkens (2008): er wordt vooral georganiseerd op basis van wantrouwen – de professional moet in de greep gehouden worden – in plaats van op vertrouwen. De oplossing zou erin liggen weer meer ruimte te geven aan diezelfde professional. Hoe deze ruimte eruit moet zien, welke vaardigheden, kundes en kennis dit vraagt van professionals en hoe we deze nieuwe professionals kunnen situeren zijn vragen waar niet direct een antwoord op te geven is. En worden ook wel vraagtekens geplaatst bij deze roep om meer ruimte voor professionals. Schillemans (2008, p.101-2) stelt bijvoorbeeld:

‘Niet alle uitvoerders zijn ook *professionals* in de betekenis dat ze niet alleen hun vak verstaan, maar ook op de inhoud en de grenzen daarvan kunnen reflecteren.’ Professionals hebben volgens hem te lang gevangen gezeten in bepaalde manieren van denken en handelen. Het is naïef te denken dat de ‘ware’ professional naar boven komt drijven door hen alleen maar ruimte geven. Nodig is gerichte training, veranderingen in de curricula aan de opleidingen en een kritische reflectie op het eigen functioneren, vanuit zowel het veld als de wetenschap. Er was ook te lang sprake van deprofessionalisering: het leek erop alsof iedereen het werk in wijken en buurten zou kunnen doen. De sociale professie zou geen inhoudelijke kern hebben, maar vooral een bepaalde houding vereisen. Hiervan komt men inmiddels terug. Er is duidelijk sprake van herwaardering van het vakmanschap (Oosterling 2009; Sennett 2008), van de skills, de vaardigheden, houdingen en vakken die de kern van de professie uitmaken.

Het ontbrak tot voor kort aan een systematische, wetenschappelijke en empirische reflectie op dit nieuwe professionalisme. Het boek van Van den Brink e.a. (2012) over ‘*best persons*’ heeft hierin verandering gebracht. In de inleiding van het boek schrijven de auteurs dat ze lang hebben gezocht naar een term die de lading dekte voor de personen die zij onderzochten. De term ‘*best persons*’ vond bij toehoorders herkenning; mensen hadden gelijk een beeld bij wie dit zijn. Naast empirisch onderzoek naar deze personen die het verschil maken, is in de wetenschappelijke literatuur gezocht naar eerder onderscheiden personages die hier voorbeelden van waren

## Personages

In hun overzicht van de beschikbare literatuur over het functioneren van professionals introduceren Van den Brink e.a. diverse personages. Deze verschillende personages verbeelden de verschillende manieren waarop professionals, gegeven de omstandigheden, ruimte voor zichzelf vinden om het verschil te maken.

De eerste *practitioner* die zij benoemen is de door Donald Schön (1983) geïntroduceerde *reflexive practitioner*. Deze professional kenmerkt zich door te reflecteren op wat hij doet, terwijl hij het doet. Hij bedenkt een nauwkeurige definitie van het probleem, om vervolgens al doende op zoek te gaan naar een werkzame oplossing.

De door John Forester (1999) geïntroduceerde *deliberative practitioner* voegt hier aandacht voor de sociale en politieke dilemma's van maatschappelijke vraagstukken aan toe. De professional is niet alleen op zoek naar een werkzame oplossing, maar probeert ook een setting te scheppen waarin verschillende partijen gezamenlijk kunnen denken, heroverwegen en beslissingen nemen. Waar deze *deliberative practitioner* zich richt op het relationele niveau, richt de *street-level bureaucrat* van Lipsky (1980) zich op het operationele niveau. Deze professional werkt voor (semi)

publieke instellingen en staat daarbij veelvuldig in contact met burgers. Hij/zij wordt continu overvraagd, is permanent onderbezet en heeft te weinig middelen ter beschikking. Om toch tot resultaten te komen, permittleert hij/zij zich veel vrij, discretionaire ruimte. Hij/zij ontwikkelt met andere woorden routines om, buiten de regels om, toch te voldoen aan de vraag.

Na enige tijd uit beeld geweest te zijn, bestaat er de afgelopen 10 jaar – beginnend met het werk van Tops (2005; zie ook Maynard-Moody 2003) – in Nederland onder de noemer van *frontlijnwerkers* weer veel aandacht voor dit soort werkers. Deze professional stelt het beleid niet voorop, maar laat zijn/haar handelen bepalen door wat in een bepaalde situatie gevraagd wordt. Door de situatie te lezen en te improviseren ontstaat maatwerk.

Ten slotte noemen Van de Brink et. al. de *grensoverschrijder*. Deze professional richt zich, net als de *deliberative practitioner*, op het relationele niveau. Door zich met vertrouwen en op basis van lokale kennis van de systeemwereld en de leefwereld tussen deze twee domeinen te bewegen, weet deze professional verbindingen te leggen die daarvoor niet bestonden. Daarmee creëert hij/zij een situatie waarin gezamenlijk gezocht kan worden naar een oplossing (Van den Brink e.a. 2012, p. 69-82).

Wat al deze professionals, ondanks hun verschillen, gemeen hebben is dat zij op zoek zijn gegaan naar oplossingen in situaties die veelal vastgelopen waren. Ze stapten buiten de gebruikelijke kaders en zochten naar werkzame handelingsperspectieven. Sommige, zoals de frontlijnwerkers en de alledaagse doeners, doen dat door op het operationele vlak direct aan- en door te pakken. Anderen, zoals de *deliberative practitioners* en de grensoverschrijders, proberen op het relationele niveau een setting te creëren voor het vinden van een gezamenlijke oplossing. Volgens Van de Brink e.a. heeft zich de afgelopen jaren een verschuiving voltrokken in het denken over wat professioneel excelleren inhoudt: van aandacht voor de omgang met technische of bureaucratische complexiteit (naar binnen gericht) naar aandacht voor de omgang met de sociale en situationele complexiteit (naar buiten gericht).

Peeters, Van der Steen en Van Twist (2010) kenschetsen de positie waarin deze professionals zich bevinden als een ‘ongepaste tussenfunctie’. In ‘tussenfuncties’ zoals die van de wijkmanager is het opereren op het grensvlak van beide werelden inherent spanningsvol; niet omdat er iets niet klopt, maar omdat het niet anders kan. De spanning is niet het probleem van de tussenfunctie, maar juist de kracht ervan. De ene context vereist ander gedrag van de wijkmanager dan de andere wereld – het gedrag dat in de ene wereld wordt gewaardeerd, wordt voor een deel zelfs ronduit ‘afgekeurd’ in de andere wereld” (p. 44). Om je in deze tussenfunctie staande te houden, is een zeker ongepast gedrag op zijn tijd noodzakelijk. Je moet verbinden wat niet vanzelfsprekend is, bespreken wat veelal onbesproken

blijft en benoemen wat onderbelicht blijft. Dit zijn stuk voor stuk ‘ongepaste’ activiteiten, wat niet verward moet worden met onfatsoenlijk of bot gedrag; het is noodzakelijk om resultaten te boeken.

De vraag is of wijkmanagers daadwerkelijk overal dergelijke ongepast gedrag vertonen. Mogelijk zijn de door Peeters e.a. onderzochte wijkmanagers eerder uitzonderingen, *best persons*, dan exemplarisch voor de reguliere praktijk van wijkmanager. Dat doet echter niets af aan de waarde van het gemunte begrip van de ongepaste tussenfunctie. Dit drukt namelijk mooi uit hoe professionals zich op het kruispunt van strategisch en tactisch handelen een positie moeten verwerven. Een positie die tot uitdrukking komt in en vorm krijgt in het handelen. De vraag is hoe dit ongepaste gedrag er in de praktijk uit ziet.

## Ruimte voor professionaliteit en vakmanschap?

De huidige aandacht voor de nieuwe sociale professional, de vraag of het nieuw is wat ze moeten doen, en waarom het in de praktijk heel moeilijk is om aan deze nieuwe professionaliteit invulling te geven, kan mooi geïllustreerd worden aan de hand van de historische schets van het opbouwwerk van Boutellier en Boonstra (2009). Zij laten zien waarom de opdracht waarmee opbouwwerkers zich in de naoorlogse ontwikkeling van Nederland bezighielden – samenlevingsopbouw – misschien wel toe is aan een herwaardering. Samenlevingsopbouw was een maatschappelijke opgave, waarbij de rol van opbouwwerkers er in bestond de zwakkeren in de samenleving te ondersteunen zich een (kritische) positie in die samenleving te verwerven. Opbouwwerk draait anders gezegd om het bevorderen van maatschappelijke integratie en participatie van mensen (aan de onderkant van de samenleving). ‘In de kern streeft het opbouwwerk naar wat wij *civiele activering* willen noemen: het beschermen, ondersteunen en articuleren van belangen en behoeften van burgers en bewoners binnen het institutionele speelveld van de samenlevingsopbouw’ (p. 36).

Waar opbouwwerkers in de jaren ’70 en ’80 een vrije rol hadden en zich aan de kant van bewoners schaalden, werd hun werk later meer bepaald door het welzijnsbeleid van de lokale overheid te staan. Ze werden meer en meer uitvoerders van gemeentelijk beleid. Begin deze eeuw is de ‘vrije ruimte’ van opbouwwerkers veel kleiner dan de meesten wenselijk achten (Sour 2003). Vooral voor nieuwe opbouwwerkers, die het klappen van de zweep nog niet zo goed kennen, is het moeilijk om deze vrijheid te claimen. Zij laten zaken al snel lopen, omdat zij hun baas of opdrachtgever niet voor de voeten willen lopen.

Tegelijkertijd raakte het opbouwwerk ook zijn unieke positie in het werk van samenlevingsopbouw kwijt. Naast de opbouwwerker gingen de woningcorporaties, de politie, religieuze organisaties, sportverenigingen, het onderwijs, het jongerenwerk en justitie zich hiermee bezig houden. Daarmee deed zich een zekere deprofessionalisering van het opbouwwerk voelen. Als iedereen opbouwwerker kan zijn, dan is het geen apart vak, met specifieke kennis, houding en vaardigheden, meer.

Met het zoeken naar een nieuw soort sociale professionals die het verschil in wijken kunnen maken, keren we deels terug naar het perspectief dat oorspronkelijk kenmerkend was voor het opbouwwerk. De gerichtheid op burgers, of sterker nog het vertrekken vanuit de ervaring en de behoefte van burgers die nu zo centraal staat in het denken over professionaliteit kan voor veel van deze nieuwere partijen misschien nieuw lijken, maar het is (groten)deels niets anders dan hetgeen opbouwwerkers al vijftig jaar in de kern doen.

Waar opbouwwerkers de afgelopen jaren veelal de wereld van het beleidsdenken in zijn getrokken en zich die vaardigheden eigen moesten maken, lijken de voorbeeldige wijkprofessionals zich nu juist weer meer te (moeten) richten op de betekenis die de wijk heeft voor de mensen die er wonen. Van uitvoerders van beleid moeten zij weer zelf op onderzoek gaan en aansluiten bij wat er speelt in een wijk. Hoewel dit aan alle kanten doorklinkt, zien we tegelijkertijd in Rotterdam dat in de aanbestedingen van het welzijnswerk nog altijd heel duidelijk omschreven wordt wat er aan diensten en uitkomsten verwacht wordt. Daarmee ondergraaft het aanbestedingsproces zoals dat nu is ingericht de handelingsmogelijkheden van de professionals die uiteindelijk in de wijken worden aangesteld. Financiële structuren en aanbestedingsprocedures beperken daarmee de slagingskans van deze nieuwe professionals en hun vakmanschap.

---

### **Het handelen van de professional**

Er is zoals gezegd weinig systematisch onderzoek naar het functioneren van deze verbinders. Daardoor gaat de zoektocht van gemeenten en professionals naar de invulling van de nieuwe professionaliteit 'vooral nog met horten en stoten, met daarin als terugkerende valkuilend: het overvragen van burgers, het overnemen van het burgerinitiatief en een teveel aan verdragende en afstandelijk (bureaucratische) regels en procedures (Oude Vrielink en Van de Wijdeven 2011, p. 439). Dit tekort aan systematisch wetenschappelijk onderzoek heeft niet alleen te maken met gebrek aan aandacht van onderzoekers of de nieuwheid van het onderwerp, maar ook met het te onderzoeken object, ofwel het feit dat deze professionals hun werk veelal 'met blote handen', op basis van 'impliciete kennis' en 'praktische wijsheid en ervaring' doen (van Vliet 2012). Vandaar dat ook wel gesproken wordt over de kunst, in plaats van de kunde, van



het verbinden (zie ook Van Ewijk 2012). Niemand lijkt precies zijn vinger erop te kunnen leggen. Het lijkt alsof het gaat om een bepaald gevoel, een zoektocht naar de juiste balans of het evenwicht (Denters et. al 2013). Kennis hierover laat zich moeilijk vatten in kwantitatieve studies en studies gebaseerd op zelfrapportage (interviews/vragenlijsten). Daarnaast zijn observaties en ‘meelopen’ nodig.

In de beschikbare beschrijvingen van de invulling van de kunst van het verbinden komt steeds een dubbelheid voor. Enerzijds proberen deze professionals aansluiting te vinden bij initiatieven van bewoners en deze te versterken, anderzijds moeten ze proberen zich te verhouden tot de systeemwereld.

### **Loslaten en er zijn**

In veel teksten over zelforganisatie en eigen verantwoordelijkheid wordt benadrukt dat de overheid en de professionals niet langer moeten proberen initiatieven van burgers over te nemen. Ze moeten ‘op hun handen gaan zitten’ en loslaten; ze moeten ruimte scheppen voor eigen initiatief. ‘Een eerste vereiste voor zelfsturing is een terughoudende rol van de gemeente. Pas als burgers de ruimte en het vertrouwen krijgen om eigen meningen te ontwikkelen en eigen kennis en kwaliteiten in te zetten, nemen ze ook de touwtjes in handen’ (Vermeij en Steenbekkers 2011, p. 121). Loslaten betekent niet dat de professionals niets hoeven te doen, ze moeten er zijn. Een van de conclusies van de stedelijke evaluatie van het programma Opzoomeren was dat voor continuering van het succes meer uren opbouwwerk nodig zijn, onder andere om verbindingen tussen groepen te leggen (Duyvendak e.a. 2001). In de evaluatie van *Mensen Maken de Stad* wordt deze conclusie nog wat scherper neergezet. De overheid moet geen ruimte laten, maar ruimte maken voor activiteiten van bewoners in en voor hun straat. Dat betekent coaching van de ‘gangmakers’ om te voorkomen dat een incrowdgroepje met gemeenschapsgeld zijn eigen feestjes gaat organiseren en de tegenstellingen in de straat vergroot worden. Het betekent ook: extra inzet – ook in kwalitatieve zin – van professionals in straten waarin bewonersactiviteiten niet gemakkelijk van de grond komen (Uitermark & Duyvendak 2006). De conclusie van een landelijk onderzoek van bewonersinitiatieven, die onder andere gekozen waren op een zo groot mogelijke afstand van het beleid, sluit daarop aan. ‘Het burgerschap dat wij vinden in de kleinschalige initiatieven komt niet tot bloei door een terugtrekkende overheid, maar veeleer door een zelfbewuste overheid, die zijn rol niet definieert als faciliterend maar als uitnodigend en betrokken (Hurenkamp e.a. 2006, pag. 58).

In Tilburgs onderzoek naar de contouren en het functioneren van de doe-democratie wijzen Van de Wijdeven en Hendriks (2010) op de dubbele betekenis van ‘er zijn’. Het duidt op een vorm van presentie, een grondhouding gekenmerkt door een welwillendheid om praktisch je steentje bij te dragen om zo een burgerinitiatief verder te helpen. Maar ‘er zijn’ betekent ook gemeente aandacht en interesse voor de bewoners en hun initiatief. Betrokken professionaliteit is daarmee een vorm van ‘er zijn’, dat enerzijds vraagt om het bewaren van een zekere afstand zodat mensen het zelf kunnen doen, maar ook om nabijheid om te ondersteunen waar nodig en je waardering te laten blijken (Van de Wijdeven en Hendriks 2010). De kunst van de ondersteuning van bewonersinitiatieven schuilt erin te kunnen inschatten wanneer krachtige ondersteuning nodig is, wanneer een klein zetje voldoende is en wanneer de professional kan of moet loslaten. Dat kan zowel tussen initiatieven verschillen, maar ook in de loop van de tijd bij een bepaald initiatief. Soms moet een professional in het begin veel

doen, maar soms juist als een initiatief verder wil groeien. Om deze inschatting goed te kunnen doen, is een onderzoekende houding onontbeerlijk. Alleen door heel nauwkeurig te kijken, te luisteren en te analyseren kan een professional bepalen wat al vanzelf goed gaat, en waar ondersteuning noodzakelijk is<sup>3</sup>.

### **Precisie en de grote lijn bewaken**

Veel van de initiatieven waar burgers mee komen hebben te maken met ogenschijnlijk kleine zaken die zich vaak afspeelen in de publieke ruimte. Het kan gaan om de inrichting van een stukje groen of een pleinfest. Maar ook als het gaat om de doelstellingen betreft zijn er altijd kleine zaken die geregeld moeten worden. Professionals vergeten vaak welk belang bewoners er aan hechten dat deze kleine zaken – zoals het plaatsen van een portocabin – op tijd en adequaat worden gedaan. ‘Het organiseren van scherpte en precisie rondom ‘klein grut’ valt voor de gemeentelijke organisatie kennelijk buiten haar prioriteiten, maar is voor bewoners een erezaak’ (Hartman, 2011). Dat soms zaken niet lukken is geen probleem, maar de professional moet dan goed uit (kunnen) leggen waarom dit niet het geval is. In de meeste gevallen zullen bewoners hier best begrip voor hebben. Effectieve interventies vragen aandacht, precisie, scherpte en praktisch vernuft.

Behalve aandacht voor deze alledaagse details, moet de professional oog houden voor de grote lijn. Soms moet hij/zij constateren dat financiële of wijkoverstijgende argumenten zwaarder wegen dan het belang van een groep bewoners. Dat moet niet geheimzinnig over gedaan worden, maar openlijk over gecommuniceerd worden. Belangrijk is dat bewoners inzicht gegeven wordt in de dilemma’s en overwegingen. Zoals Rini Biemans dit mooi verwoordt in het werkboek van de Tuinman, een nieuw soort professional in de wijken die groen gebruikt om mensen te verbinden: ‘Ze zijn aanspreekbaar, herkenbaar en werken samen met bewoners. Echter ze bewaken wel het centrale doel: de leefbare wijk voor iedereen, in die zin zijn het onafhankelijke professionals, die hun lot verbinden aan de gemeenschap en de opdracht’ (Biemans 2012).

### **Flexibel meedenken en gezonde tegenspraak**

Een belangrijk kenmerk wat keer op keer terugkomt is flexibiliteit. Van deze professionals wordt verwacht dat ze met bewoners meedenken, dat ze proberen zo goed en zo kwaad als het gaat een initiatief van de grond te krijgen. De ‘best persons’ uit het onderzoek van Van den Brink e.a. (2012) zijn pragmatisch, gericht op het behalen van resultaten. Het zijn vaak pioniers die projecten starten of als breekijzer kunnen dienen. Daarnaast passen ze op creatieve wijze de regels aan situaties aan en steken de grenzen over tussen professionele domeinen en gaan daarbij weerstanden en conflict niet uit de weg. Dit alles om maar te zorgen dat de behoeften of vragen die ze uit de wijk opvangen gerealiseerd worden.

Aan de andere kant zijn bewonersinitiatieven ook gebaat bij gezonde tegenspraak. Zoals Van de Wijdeven (2012, p.255) in zijn studie naar de doe-democratie verwoordt: ‘Het klinkt wellicht wat ironisch, maar als initiatiefnemers op zijn tijd een gezonde tegenwind hebben, kan dat vitaliserend werken. Dat wil overigens niet zeggen dat het leuk is. (...) Maar: in

<sup>3</sup> Het zeer recent door Denters et. al gelanceerde ACTIE instrument probeert professionals een handvat aan te reiken om de situatie van een initiatief te bepalen, zodat professionals vervolgens het daarbij passende gedrag vertonen (zie Denters et. al., 2013).

de overwinning van een dergelijke dip of het op eigen kracht doorkomen van ‘dood moment’ schuilt vaak een leerervaring en nieuw elan’.

Het belang hiervan wordt bevestigd door twee van de initiatiefneemsters van Singeldingen, een bewonersinitiatief in het Nieuwe Westen in Rotterdam. Een aantal jaren terug creëerden drie vrouwen op een ongebruikt en onveilig stuk gras langs een singel een speel- en verblijfsplek met een cultureel programma. Inmiddels is dit uitgegroeid tot een bloeiende plek waar in het voorjaar gedurende 14 weken voor en door bewoners allerhande activiteiten worden georganiseerd. De omgebouwde loempiakar is intussen ingeruild voor een heuse kiosk en er is door de gemeente speciaal voor hen stroom en water aangelegd. Ze hebben hun plek dus verworven. Dit ging echter niet zonder slag of stoot, en dat is misschien maar goed ook, zo stellen de initiatiefneemsters achteraf vast. Het is maar zeer de vraag of een bottom-up initiatief gebaat is bij een overheid die zich slechts toelegt op faciliterende behulpzaamheid. Kritisch weerstand bieden levert misschien wel veel meer op. Omdat het vanuit het initiatief eenvoudig is om je te laten meeslepen, overtuigd te zijn van je eigen gelijk en toegevoegde waarde, is het goed als overheden zich er – ‘liefst precies genoeg’ – mee bemoeien. Zeker als de overheid mee betaalt, dienen zij flink weerwoord te leveren. Hun taak bij bottom-up-initiatieven is niet marginaal, maar juist cruciaal. Zij moeten de discussie voeren of de publieke investering hout snijdt, wie erbij is gebaat, of ze deze taak wel uit handen willen geven en of de onderneming wel solide is (Schreurs en Hillen 2012). Zij noemen dit een top-up ambtenaar. Iemand die door zich kritisch maar welwillend op te stellen, kwaliteit en reflexief vermogen toevoegt aan een bottom-up initiatief. Dat is dus heel wat anders dan op je handen gaan zitten, dat is heel hard en nauwkeurig werken.

### **Bijzondere projecten of regulier beleid**

Initiatieven van bewoners voltrekken zich niet volgens het tempo of de organisatie van de overheid. Ze vragen daarom een grote mate van flexibiliteit van professionals. Omdat deze initiatieven vanuit speciale budgetten gefinancierd, staan ze altijd aan de rand van het reguliere beleid. Tegelijkertijd wordt er met grote ambities gesproken over de rol van bewoners, bijvoorbeeld in verband met het onderhouden van het groen of een plein. Bewoners zouden hier een structurele bijdrage aan kunnen leveren. Voor de professionals, die zich in beide werelden bewegen, kan hierdoor in een ingewikkelde positie terecht komen. Dat blijkt uit een evaluatie van de (geslaagde) inzet van pleinteam op Rotterdam Zuid: ‘We zien hier de figuur van een buurtmanager die als opdracht heeft om alle reguliere partijen te verbinden en hun inzet af te laten stemmen op de behoeften van de wijk. Doordat echter het werk van de reguliere partijen vastligt in jaaropdrachten, hebben zij niet de flexibiliteit om zich te laten sturen door de frontlijn. De logische reflex is dan: zelf maar oplossen als buurtmanager, extra inkopen en extra organiseren. Maar dat is juist niet de bedoeling. Een belangrijk deel van de oplossing is het inbouwen van flexibele ruimte in de jaaropdrachten, zodat diensten en instellingen daadwerkelijk tegemoet kunnen komen aan de behoeften van de buurt. Dus: zorg voor voldoende flexibiliteit in de contracten met uitvoerende partijen om in te kunnen spelen op de lokale behoeften’ (BZK 2011, p. 44). Veel regulier beleid is met andere woorden niet ingericht om flexibel in te springen op lokale wensen. Professionals moeten elke keer weer opnieuw op zoek naar ruimte voor deze noodzakelijke flexibiliteit. Ze moeten het systeem aanpassen aan het tempo en de vraag van bewoners.

Daarbij ligt het gevaar van instrumentalisering, het inzetten van burgerinitiatieven voor de realisering van de beleidsagenda van een bepaalde dienst, voortdurend op de loer. Volgens Oude Vrielink en Van de Wijdeven (2011) moet er naast een instrumentele benadering ruimte zijn voor een persoonlijke benadering, ruimte voor de persoon achter het initiatief. Professionals die burgerinitiatieven ondersteunen moeten op zoek naar steun en mogelijkheden die het systeem biedt om het initiatief van burgers vooruit te helpen, maar moeten ervoor oppassen dat ze daarbij de oorspronkelijk persoonlijke motivatie en doelen van de initiatiefnemers uit het oog verliezen.

### **Groepsbelang en algemeen belang**

Initiatieven in buurten ontstaan vaak vanuit en richten zich op een bepaalde groep. Daarbij wordt al snel gedacht aan groepen oudere, autochtone Rotterdammers die elkaar vinden in het beheer van de straat of een groep allochtonen die elkaar op een gedeelde etnische achtergrond vind. Professionals ondersteunen dergelijke groepen om zich te organiseren. Ze zorgen bijvoorbeeld voor toegang tot ruimtes en (kleine) financiering. De kritiek hierop is dat er alleen voor de eigen achterban activiteiten worden georganiseerd en dat men geen oog heeft voor of spreekt namens de hele buurt. Dat wordt veel minder vaak gezegd van de hoogopgeleide creatievelingen die activiteiten in de buurt of stad organiseren. Bijvoorbeeld van groepen die ongebruikte stukken groen of leegstaande panden verlevendigen. Het al eerder besproken voorbeeld Singeldingen is hier een goed voorbeeld van. Zoals gezegd begonnen zij met het organiseren van activiteiten vanuit een loempiakar. Dit riep bij een groep bewoners van het Nieuwe Westen een heel feestelijk gevoel op. Eindelijk gebeurde er iets op deze plek en kwamen ze er met mensen bij elkaar om koffie te drinken, deel te nemen aan de activiteiten voor kinderen of gewoon om lekker te zitten in het gras. Ze merkten echter ook dat een loempiakar voor mensen zoals zichzelf, hoger opgeleiden uit de creatieve klasse, misschien een aantrekkelijke invulling is van de openbare ruimte, maar dat dit veel minder het geval was voor de Turkse, Marokkaanse en Kaapverdische families die ook om het park heen woonden. De loempiakar riep een hoog 'Parade' gevoel bij mensen op en trok dito mensen aan, waardoor anderen weer het gevoel hadden dat er sprake was van een besloten feestje. De later gebouwde kiosk heeft een veel neutralere uitstraling en bleek toegankelijker te zijn voor verschillende groepen mensen. Door deze andere invulling van Singeldingen waren de initiatiefnemers dus in staat om een bredere groep mensen aan te spreken en traden ze zagezegd uit hun eigen kring<sup>4</sup>. Terwijl de initiatiefneemster hier zelf oog hadden voor het toch wat eenzijdige publiek dat zij aantrokken met hun interventie in het park, is dit bij veel andere initiatieven van de creatieve klasse niet het geval. Mensen organiseren nu eenmaal vaak en snel iets voor de eigen groep. Daar is ook niets mis mee, maar het is de taak van professionals die zich met het publieke belang bezig houden om hier oog voor te houden (Duyvendak en Uitermark 2006). Dus dat zij zich afvragen: gaat het hier om een feestje voor een beperkte groep (en is dat een bezwaar?), of zou hier geprobeerd moeten worden om een grotere groep mensen aan te spreken (en hoe zou

## **H. 5** **Positie en** **competenties van** **sociale professionals**

<sup>4</sup> Dit voorbeeld van Singeldingen is ontleend uit persoonlijke correspondentie met een van de initiatiefneemsters.

dat kunnen?). Professionals zouden hier, meer dan bewoners, oog voor moeten hebben. Beter gezegd: van professionals mag worden verwacht dat zij reflecteren op hun eigen positie, voorkeuren en vooronderstellingen.

### **Spontaan, geregisseerd of iets er tussen in**

Het ideaalbeeld van burgerinitiatieven is dat bewoners spontaan zelf beginnen en het initiatief zelf dragen. En daar is veel voor te zeggen, het gevaar dat faciliteren omslaat in regisseren is levensgroot aanwezig. Wat begint als een energiek project, kan in de greep van de ambtenaar of professional zijn kracht verliezen. Terwijl keer op keer blijkt hoe vindingrijk en capabel mensen zijn als ze daar de ruimte voor krijgen of nemen. Netwerken, spullen, steun en financiering worden op creatieve en effectieve wijze bij elkaar gesprokkeld. Dat wil weer niet zeggen dat een professional niets kan of hoeft te doen. Tussen spontane initiatieven en door de overheid geëntaamde initiatieven is nog een derde categorie denkbaar, namelijk kunstmatige spontaniteit. Met dit concept wijzen De Boer en Beekmans (2010, 138) erop dat echte spontaniteit zich niet laat maken, en dat veel mensen daar ook niet mee uit de voeten kunnen. Of zoals zij het mooi verwoorden: 'Het vreemde is nu dat zodra kansen tot initiatief open liggen, mensen meestal niet tot een bont kleurrijk pallet van maffe, voorbeeldige en sympathieke initiatieven komen, maar dichtklappen, als een brutaal jongetje dat ineens voor de klas een liedje moet zingen.' Niets doen en verwachten dat mensen met schitterde, creatieve oplossingen voor leefbaarheidsvraagstukken is dus misschien wat erg optimistisch, maar, zo willen zij met het begrip kunstmatige spontaniteit uitdrukken, de omstandigheden kunnen wel zo gemaakt worden dat de kans op spontaan gedrag optimaal is. Een spontaan feestje vraagt de nodige voorbereiding en de juiste ingrediënten. Deze zijn geen garantie voor een geslaagd feest, maar vergroten wel de kans. Je geeft mensen de middelen in handen om zichzelf en anderen te verrassen. Professionals in wijken zouden kunnen proberen juist zo'n context voor spontaniteit, voor verrassingen en ontluikend spontaan gedrag te formeren.

De beschrijving van Vermeij en Steenbekkers (2011, p. 129) van de spontaan ogende situatie in Peel en Maas – een veel geroemde en genoemde gemeente als er gesproken wordt over burgerinitiatieven – sluit hierop aan: 'Deze vonden een gespreid bed in de 'organisatiestructuur' die door de gemeente wordt gepropageerd en ondersteund. Het kweken van een grassroots-dorpssamenleving gebeurt dus in grote mate top-down. Het model van zelfsturing blijkt succesvol de kloof tussen burger en bestuur te overbruggen.' Dit top-down kweken van een grassroots samenleving kan op vele manieren gebeuren. Door het uitschrijven van prijsvragen, door menskracht beschikbaar te stellen, door bijeenkomsten te organiseren waarin mensen uitgelokt worden om spontane ideeën voor hun wijk te ontwikkelen, of door geld aan te bieden, zo bleek uit de evaluatie van de succesvolle voucherregeling in Amsterdam (Tonkens en Kroese 2009). Een tot nu toe onderontwikkeld element in dit uitlokken is het ervoor zorgen dat initiatiefnemers van elkaar gaan leren. Heel begrijpelijk worden veel initiatiefnemers opgeslokt door het doen, door al het werk dat een geslaagd initiatief nu eenmaal vraagt. Maar daarmee verliezen initiatiefnemers uit het oog dat andere burgers met dezelfde moeilijkheden, onzekerheden en vraagstukken worstelen. De professional kan zorgen voor een omgeving waarin verschillende initiatiefnemers en aanhakers met elkaar in gesprek gaan en van elkaar leren. Daarmee komt de kennis en kunde, maar ook de aanwezige energie in de stad, nog beter tot zijn recht (Verhoeven en Tonkens 2011).

## Metis en techne

Om in beide werelden een rol te kunnen spelen, hebben professionals twee soorten kennis nodig. Ze moeten beschikken over de nodige kennis over het systeem. Ze moeten hun weg weten in de wereld van beleid, regels en procedures. Daarnaast moeten ze beschikken over, of toegang moeten hebben tot, wat Scott metis noemt: lokale kennis, ingebed in lokale praktijken. Deze kennis, zo stelt Tonkens (2009, p. 157), 'is alleen in de praktijk te leren en is niet standaardiseerbaar. Het is wel bruikbaar in andere situaties. Niet om direct toe te passen, maar wel om de juiste vragen te kunnen stellen en voorbereid te zijn op problemen die zich kunnen voordoen.' *Techne*, dat Scott plaats tegenover de *metis*, is een vorm van universele, geabstraheerde kennis die controle geeft over situaties, maar daarvoor wordt wel de prijs betaald dat men geen of onvoldoende rekening kan houden met de lokale complexiteit en specificiteit. Deze reductie van complexiteit komt bijna altijd als een boemerang terug (Mol en Law, 2002). Wat op de ene plaats werkt, blijkt elders helemaal niet aan te slaan. De lokale specifieke condities doen er toe. Succesvolle initiatieven bevatten waardevolle lessen, maar de meeste initiatieven zijn niet in die zin schaalbaar. Omdat lokale kennis en lokale omstandigheden er zo toe doen, is het hebben van (toegang tot) lokale kennis onontbeerlijk voor professionals die in wijken het verschil willen maken.

## Alledaags handelen en strategisch handelen

Omgaan met burgerinitiatieven vraagt zoals gezegd een grote mate van flexibiliteit. Je moet meebewegen op het ritme van het initiatief om het zichzelf zo te laten ontwikkelen. Dat betekent ook dat de professional niet altijd controle heeft over wat er gebeurt. Sterker nog, de activiteit kan heel goed (tijdelijk) ingaan tegen het belang van de overheid. In dergelijke gevallen is het van groot belang dat de professional niet alleen zorgt voor steun en een gehoor bij de initiatiefnemers (ook om ze tegenspraak te geven), maar is politiek-bestuurlijke rugdekking soms ook gewenst (Hendriks en Tops 2002). Deze *vriend* van een initiatief kan op gezette tijden en van een gepaste afstand door- en voortgang verzekeren, bijvoorbeeld door rugdekking te verlenen als een initiatief onder vuur ligt, of te zorgen dat er intern nu toch echt vaart gemaakt wordt (Van de Wijdeven 2012). Professionals moeten dus soms hun nek uit steken, ervoor gaan staan en zich ergens aan committeren. Dat is de persoonlijke dimensie van dergelijke professionaliteit waar we eerder al over spraken.

---

## Conclusie

Bovenstaande beschouwingen geven een inkijkje in de kunst van het handelen van professionals die in wijken het verschil maken. Het vraagt naast vakmatige betrokkenheid ook een grote mate van persoonlijke betrokkenheid. De competenties die hiervoor gevraagd worden, zijn niet bij iedereen bij voorbaat voor handen en ze kunnen vaak alleen geleerd worden door het te doen. De nadruk ligt op verbinden, bruggenbouwen, vertalen en verknopen. Zoals Van der Lans (2011, p. 73) dit verwoordt: "Het vraagt om een energiek samenspel van gangmakers in de leefwereld van burgers en voortrekkers in de systeemwereld, die rubberen muren durven te slechten. Dat is ook de paradox: beweging van onderop in een complexe samenleving kan alleen effectief zijn als ze weerklinkt, als ze resoneert in de wereld van instituties en overheden, als er wordt mee-

bewogen. Verschillende krachten vanuit meerdere ‘werelden’ moeten de omstandigheden creëren dat ze elkaar kunnen versterken. Daar is nog geen receptenboek voor geschreven. Dat vraagt om improvisatie, om visie en durf’. Inzetten op meer eigen verantwoordelijkheid van burgers vraagt een omgeving die hierop is ingericht. Dat vraagt dus organisaties die hiermee om kunnen gaan, maar bovenal vraagt dit professionals die hen daarbij op de juiste wijze kunnen ondersteunen.

Ten slotte vraagt dit dat beleidsmakers en professionals meer vertrouwen krijgen in de capaciteiten van burgers. Burgers moeten als gelijkwaardige partners tegemoet worden getreden. Uit recent onderzoek van Roëll (2012) bleek dat een kwart tot eenderde van de ondervraagde ambtenaren negatief is over de mogelijkheden van burgers. Volgens veel ambtenaren zijn burgers beperkt op de hoogte van de taken van publieke organisaties en missen ze het vermogen om publieke vraagstukken te kunnen beoordelen. Ze communiceren niet helder en zijn te zeer op eigenbelang gericht. Een dergelijke grondhouding maakt samenwerking bij voorbaat gedoemd te mislukken. Dit vertrouwen in elkaars capaciteiten vraagt dan ook zeker aandacht.

## **H. 5**

### **Positie en competenties van sociale professionals**

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

#### Gebuurde literatuur

P. 69

**P. 63**

### H. 6

## Bevindingen en conclusies

‘Het thema van de zelfredzame burger werd herhaaldelijk genoemd op de bijeenkomst van de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken’, zo begint de tekst van de opdracht voor deze literatuurstudie. En in welk (deel)gemeentelijk vergaderzaaltje eigenlijk niet, zo kunnen we daar na deze studie wel aan toevoegen. Het lijkt een actueel thema, sterk ingegeven door de huidige bezuinigingsopgave. De roep om een zelfredzame en verantwoordelijke burger heeft echter al een langere en bredere geschiedenis in het debat over de verzorgingstaat, de discussie over het gebiedsgericht werken en de kritiek op het welzijnswerk. De huidige argumentatie voor zelfredzaamheid en burgerkracht in relatie tot de leefbaarheid van wijken bestaat uit een mix van ideologische en pragmatische redeneringen. De beloftes zijn: het is goedkoper en efficiënter, het zorgt voor persoonlijke ontwikkeling en zingeving en voor meer sociaal kapitaal en sociale handigheid. Kritiek is er ook: een mooi en naïef verhaal voor bezuinigen, risico van vergroting van sociale ongelijkheid en het miskent de toegevoegde waarde van het vakmanschap van de sociale professional. En als klap op de vuurpijl: zodra de overheid zich met zelfredzaamheid gaat bemoeien, is het geen zelfredzaamheid meer, want de overheid wil alleen brave burgers, geen kritische burgers. De beloftes en kritieken gaan verschillende kanten op, maar één ding is wel duidelijk: een overheid die roept om zelfredzame burgers, zal ook naar zichzelf moeten kijken.

In de opdracht van deze literatuurstudie was deze zelfreflexieve kant licht aanwezig. De studie moest antwoord geven op drie vragen:

1. De overheid moet bezuinigen en de overheid predikt meer zelfredzaamheid van burgers. Welk lokaal overheidsbeleid en welke diensten en voorzieningen die van belang zijn voor de leefbaarheid van wijken gaan in Rotterdam verdwijnen? Wat worden burgers geacht zelf te doen wat voorheen door de overheid en de instellingen werd verzorgd?
2. Kunnen ze dat? Welke competenties zijn nodig en beschikt iedereen over deze competenties?
3. Hoe kunnen de lokale overheid en professionals deze competenties en daarmee de zelfredzaamheid en burgerkracht stimuleren en versterken?

Over de eerste vraag kunnen we kort zijn: dat weet de overheid (nog) niet. Gemeentes en deelgemeentes hebben de afgelopen tijd geschrapt in allerlei posten, maar hebben daar geen verhaal bij over wat de overheid nu precies wil overdragen aan de burgers. Ieder lijkt zo gefixeerd op de eigen begroting dat er geen overzicht is over de consequenties van het geheel van maatregelen. Zo wist een deelgemeente-ambtenaar voor welzijn niet welke buurtbibliotheken gingen verdwijnen, want dat was iets van de gemeente. Deelgemeentes proberen bovendien via commerciële aanbesteding het denken over de manier waarop de welzijnsdoelstellingen gerealiseerd moeten worden van zich af te organiseren.



Van de buitenkant af zien we twee landelijke tendenzen ook in Rotterdam terug. Ten eerste proberen gemeente en deelgemeenten de subsidiepotten voor bewonersinitiatieven te beschermen tegen politieke bezuinigingsvoorstellen; met de argumentatie dat het toch juist de bedoeling is van het huidige beleid dat bewoners zelf verantwoordelijkheid nemen. Ten tweede worden er veel gebouwen gesloten: buurthuizen, buurtbibliotheken, wijkgebouwen en sportvoorzieningen; met als argumentatie dat men liever in activiteiten dan in stenen investeert.

Over de tweede vraag, over de competenties, kunnen we lang en kort zijn. We hebben een lange lijst gemaakt van kennis, houding en vaardigheden, die genoemd worden in publicaties over burgerkracht in relatie tot leefbaarheidskwesties. Ze kunnen worden onderverdeeld in ondernemende kwaliteiten, gedrevenheid, sociale instelling/vaardigheden en specifieke kennis. De kennisbasis van deze lijstjes en ordening is intuïtie, (levens)ervaring en gezond verstand. De schaarse onderzoeksgegevens hierover zijn voornamelijk gebaseerd op zelfrapportage en impressies van actieve wijkbewoners. Of de vrees terecht is dat hoger opgeleide bewoners beter in staat zullen zijn hun publieke zaakjes te regelen dan laagopgeleide bewoners, kunnen we niet met empirisch onderzoek staven. Terwijl in het traditionele vrijwilligerswerk hoogopgeleide autochtone mannen domineren, worden de recente bewonersinitiatieven gedragen door bewonersgroepen met een diversere samenstelling. Middelbaar opgeleide mensen zijn wel iets actiever in het vrijwilligerswerk dan laagopgeleide mensen, maar niet uit eigenbelang. Naast 'problemen oplossen' doen zij dit onbetaalde werk voornamelijk uit altruïstische en sociale motieven. Vooral het onbetaalde werk in de buurt is gericht op kennismaking met 'de ander'. Die middelbaar opgeleide actieve burgers beschikken over relevante competenties, maar dat geldt evenzeer voor de laagopgeleide actieve burgers. Veel van de competenties die nodig zijn om – individueel of gezamenlijk – leefbaarheidskwesties in de wijk aan te pakken, kunnen namelijk al doende geleerd worden. Sommigen leren deze 'civic skills' op hun werk of door vrijwilligerswerk voor de voetbalclub, anderen door het organiseren van activiteiten in en voor de buurt.

Daarmee komen we aan bij vraag 3: hoe kunnen overheid en instellingen burgerkracht stimuleren en versterken? Onderzoekgegevens over de vraag of en hoe burgers in staat zijn c.q. kunnen worden gesteld om meer verantwoordelijkheid te nemen voor leefbaarheidskwesties in hun woonomgeving brengen ons elke keer weer terug naar de veronderstellingen, verwachtingen en inzet van de overheid en de professionele partijen. Niet omdat de burgers niet willen en kunnen, maar omdat collectieve zelfredzaamheid en de daaraan gerelateerde competenties geen vaste persoonlijke of groepskenmerken zijn, maar de uitkomst van omstandigheden die mede bepaald worden door het beleid, de opvattingen en manieren van spreken, en de handelingen van de overheid en de professionals. Een aantal bepalende condities springen eruit.

## **H. 6** **Bevindingen en** **conclusies**

Er is *vertrouwen* nodig. Het huidige bezuinigingsbeleid is gebaseerd op een eigenaardige mix van hoge en lage verwachtingen van de inzet en kwaliteiten van burgers. Aan de ene kant wordt rigoreus gekapt in voorzieningen en diensten die voor de instandhouding van de leefbaarheid van wijken van essentieel belang zijn, erop hopen of gokkend dat burgers de gaten vanzelf zullen opvullen. Aan de andere kant heeft men het voortdurend over 'achteroverleunende' en 'kwetsbare' burgers die de knop moeten omzetten en actiever, zorgzamer en zelfredzamer moeten worden. Over

het veronderstelde egoïsme van hoogopgeleide mensen hebben we het al gehad. Van laagopgeleide mensen wordt weinig verwacht vanwege hun vele problemen voor en achter de voordeur, en vanwege veronderstelde geringe relevante competenties. Het zou al helpen als de overheid en professionele instellingen de beschikbare gegevens over het hoge niveau van vrijwilligerswerk in Nederland serieus zouden nemen. Het zou nog beter zijn als door andersoortig onderzoek het probleem van de onderrapportage van de vrijwillige inzet van bewoners wordt opgelost. We weten nu wat mensen zeggen te doen, reagerend op vragen die gebaseerd zijn op bepaald type vrijwilligerswerk, we weten nauwelijks wat mensen feitelijk, dagelijks, incidenteel of geregeld, doen in en voor hun buurt. Naast vertrouwen is er dus ook meer en andere kennis nodig.

In wijken met een lage score op gemeentelijke indexen zijn bewoners niet per definitie minder actief dan in wijken met een hoge score. Niet de objectieve wijkenmerken maar de subjectieve beleving van de veranderde bevolkingsamenstelling, de onveiligheid, het percentage bewoners met een laag inkomen en andere achterstandsindicatoren zijn van invloed op de collectieve zelfredzaamheid, het vermogen en de bereidheid om met anderen leefbaarheidskwesties aan te pakken. Mensen stellen hun eigen gedragsnormen naar beneden of boven bij naar aanleiding van wat ze om zich heen zien en wat ze daarom van medebewoners (en de gemeente) verwachten. Aan de *kwaliteit van de handhaving en bescherming* lezen zij af wat zij zelf met informele sociale controle kunnen bijdragen. Aan de *kwaliteit van het beheer, het onderhoud en de publieke voorzieningen* lezen bewoners af wat en wie de overheid van waarde vindt. Een ongunstige wijkreputatie en het gevoel als tweederangsburger gezien te worden, maakt het voor bewoners moeilijk om in hun medebewoners potentiële medestanders te zien. Naast het op orde houden van de basics, schoon-heel-veilig, en liefst iets meer, zou reputatiebeheer een standaardonderdeel van het gebiedsgericht werken moeten zijn. Rotterdam-Zuid ligt gewoon in Nederland en de sociaal-economische en etnische segregatie in de Verenigde Staten en Frankrijk is van een totaal ander kaliber dan die in ons land. Sociale problemen moeten niet opgeklopt en veralgemeniseerd worden, ze moeten ook niet verdoezeld worden, maar gepreciseerd worden.

Buurtverschillen in collectieve zelfredzaamheid hebben onder andere te maken met de actieschiedenis van een wijk, zoals die bewaard is gebleven in een *sociaal-fysieke infrastructuur*. Kennis en ervaringen zitten niet alleen in individuele hoofden, ze zitten ook in collectieven, organisaties en in plekken. De argumentatie dat de overheid beter kan investeren in activiteiten dan in stenen, gaat voorbij aan de betekenis die bepaalde gebouwen en voorzieningen kunnen hebben: voor het instandhouden en de groei van publieke vertrouwdeheid in een wijk, het doorbreken van negatieve groepsbeelden, voor de presentatie en ontwikkeling van competenties die nodig zijn om leefbaarheidskwesties aan te pakken, het bij elkaar brengen van de ervaren en minder ervaren actieve wijkbewoners en het onderhouden van gelijkwaardige relaties met professionals, ambtenaren, politici en bestuurders. Het belang dat bewoners hechten aan de sociaal-fysieke infrastructuur van hun wijk, is terug te vinden in de vele bewonersinitiatieven die zich richten op het behoud en het creëren van aantrekkelijke publieke binnen- en buitenplekken.

## **H. 6** **Bevindingen en** **conclusies**

In veel van de huidige bewonersinitiatieven zit een mix van motieven en ambities. Er zit kritiek in op verwaarlozing en veronachtzaming door de overheid van belangrijke kwaliteiten en voorzieningen. Het is compensatie en aanvulling op wat de overheid en markt laat liggen. En het is de overtuiging en het zelfbewustzijn dat het van onderop ook, anders en misschien wel beter kan. Ofwel: *militant optimisme*. Alle drie de signalen zouden de overheid en de professionals moeten oppikken. Het eerste betekent: zuinig zijn op de sociaal-fysieke infrastructuur en niet zomaar panden en terrein sluiten omdat ze financieel niet rendabel zijn, maar samen met bewoners zoeken naar mogelijkheden om ze sociaal rendabel te houden of te maken. Of algemener: bewoners (en ondernemers) in een wijk moeten niet langer alleen gevraagd worden om problemen te verwoorden, maar uitgenodigd worden om oplossingen aan te dragen en tegenspraak te geven. Het tweede en derde betekent: niet aansturen maar ruimte scheppen, fine tuning, andere zeggenschaps- en eigendomsverhoudingen mogelijk maken. Oog hebben voor de wensen, behoeften, ambities en kwaliteiten die in de bewonersinitiatieven naar voren komen; en voor de tactieken waarmee in het dagelijks leven leefbaarheidskwesties in de buurt worden opgelost, vaak nog voordat ze als zodanig benoemd zijn.

Zo'n *uitnodigende overheid* stuurt de sociale professionals niet met een lijstje, binnen twee jaar te realiseren, targets de wijk in, maar verwacht van hun vakmanschap dat zij vanuit verschillende perspectieven kunnen denken en doen: de algemene beleidslijnen, strategieën van de overheid en de (mogelijk tegenstrijdige) zienswijzes en alledaagse tactieken van de verschillende groepen bewoners. Afgaande op studies over 'best persons' wordt het benodigde vakmanschap van *de sociale professional* gekenmerkt door aandacht en interesse, weten wanneer los te laten en wanneer bij te springen, precisie en de grote lijn bewaken, flexibel meedenken en gezonde tegenspraak, en nadenken over de groepen die wel en niet (actief) betrokken zijn bij een activiteit. De omgang met belangentegenstellingen tussen bewoners zou nog een extra studie waard zijn. Hetzelfde geldt voor het aldoende leren van bewoners en professionals en de horizontale overdracht van kennis en vaardigheden. De veel gebruikte uitdrukking 'op de handen zitten' krijgt met deze kennis over het benodigde vakmanschap een andere betekenis: minder doen en meer denken. Er is vooral meer kennis nodig van wat bewoners nu al – dagelijks en georganiseerd – doen voor elkaar en de publieke zaak, hoe ze dat doen, hoe ze zich daarin (kunnen) ontwikkelen en hoe ze omgaan met belangentegenstellingen.

Tenslotte moeten overheid en professionals nadenken over manieren om ideeën en activiteiten uit de bewoners van een wijk te genereren. Uitnodigen is niet hetzelfde als een briefje schrijven of een digitale oproep plaatsen. Bewoners moeten worden uitgedaagd, uitgelokt, ondersteund, verrast, beloofd, geïnformeerd, op ideeën worden gebracht, een inspirerende omgeving worden geboden en met elkaar in contact worden gebracht. Maar het begint allemaal met hoge verwachtingen. Hoge verwachtingen zijn niet een garantie, maar wel een voorwaarde voor het vertonen en ontwikkelen van het gewenste gedrag. Om burgerkracht te stimuleren zal het beeld van de achteroverleunende burger dus plaats moeten maken voor het beeld van .... hoe noem je zo iemand die op het puntje van zijn stoel zit....

## **H. 6** **Bevindingen en** **conclusies**

---

## Consequenties voor de gemeente

Meer eigen verantwoordelijkheid van burgers betekent niet dat de overheid niets meer hoeft te doen. Alleen maar ‘op je handen gaan zitten’ en zo ruimte scheppen voor initiatieven is te eenvoudig gedacht. De vraag is wat een betrokken en uitnodigende overheid dan wel moet doen. Door het hele stuk heen doen we hiervoor suggesties en aanbevelingen. We lichten er nogmaals de belangrijkste uit:

- Wees zorgvuldig en nauwkeurig in het spreken over zowel de eigen rol als die van bewoners. Daarmee worden onrealistische en overspannen verwachtingen voorkomen; en wederzijdse contraproductieve negatieve beeldvorming doorbroken.
- Stimuleer publieke vertrouwdheid door het bieden van ruimte aan spontane ontmoetingen tussen verschillende groepen. Dit vraagt om een sociaal-fysieke infrastructuur. Investeer dus behalve in activiteiten ook ‘stenen’.
- Zorg voor kwaliteit. Verlaag de beheerambities niet. Minder doen, wordt opgevat als onverschilligheid en dat produceert nog meer onverschilligheid.
- Straal vertrouwen uit in de capaciteiten van burgers en koppel dit aan hoge verwachtingen.
- Wees zuinig op bestaande plekken, en creëer zo nodig nieuwe plekken, waar burgers en professionals al doende competenties en vaardigheden op kunnen doen.
- Maak verschil. Geef initiatiefrijke groepen en wijken (ook letterlijk) de ruimte en bied groepen met minder ervaring en wijken met een zwakere sociale infrastructuur voldoende professionele ondersteuning om initiatieven door en voort te zetten.
- Denk na over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor continuïteit en basale voorzieningen. Hoewel ook de ‘moderne’ vrijwilligers trouw blijken te zijn aan hun ‘afgebakende’ projecten, kunnen actieve bewoners om allerlei begrijpelijke en natuurlijke redenen afvallen.
- Maak in de gemeentelijke organisatie ruimte voor professionals die het verschil (willen) maken. Beoordeel daarop onder andere de huidige manieren van aanbesteden van welzijnswerk.

---

## Verder onderzoek

Met deze literatuurstudie hebben we kennis verzameld voor een (gewenste) toekomst waarin burgers meer verantwoordelijkheid nemen voor hun omgeving. Uit de beschikbare onderzoeksgegevens blijkt dat zaken veelal genuanceerder liggen dan in de huidige publieke discussie naar voren komt. Er zou meer ruimte moeten komen voor deze nuance en precisie. Over een aantal zaken is nog niet zoveel bekend en kunnen we dus niet al te stellig zijn. Daarom doen we nog een paar suggesties voor verder onderzoek.

De kennis op het gebied van vrijwillige inzet van burgers voor hun buurt is – ondanks de vele onderzoeken hierover – onnauwkeurig. Bij de herkomst en betekenis van veel cijfers worden – niet alleen door ons – kritische kanttekeningen geplaatst. Duidelijk is wel dat er eerder sprake is van onderdan van overrapportage. Oorzaken zijn het oubollige imago van ‘vrijwilligerswerk’ waardoor respondenten allerlei onbetaald werk niet rapporteren, de gerichtheid van veel onderzoek op inzet in formele organisaties, en de opkomst van een nieuw soort activiteiten (militant optimisme en online activisme) dat niet in onderzoek meegenomen wordt. Om een realistisch

beeld van de inzet van burgers te krijgen, zijn nieuwe begrippen en vraagstellingen, en is een mix van kwantitatief en kwalitatief, etnografisch onderzoek nodig.

Er is onvoldoende kennis van de noodzakelijke professionaliteit van professionals. Wat zijn in welke omstandigheden effectieve methodieken en stijlen van bewonersondersteuning? Hoe kunnen professionals het al doende leren, de horizontale overdracht van kennis en vaardigheden, stimuleren en ondersteunen? Welke beroepsprofielen horen daarbij? Hoe ziet een organisatie eruit die deze manier van denken en doen (uit)draagt? Wat vraagt dit qua regels, procedures en aansturing? In hoeverre maken de huidige manieren van aanbesteding van het welzijnswerk deze ondersteuning (on)mogelijk?

Een overheid die meer eigen verantwoordelijkheid vraagt van burgers, vraagt ook iets van zichzelf. Een betrokken overheid gaat actief op zoek naar ervaringen en meningen van bewoners, hij is een goede luisteraar, maar durft ook tegen te spreken. Dat is stap 1, hoe het verder moet, kan niet tot in de finesses van te voren worden uitgedacht. Twee kwesties vragen op dit moment al om de opzet van een grondige kwalitatieve monitoring:

- hoe kunnen overheid en professionals omgaan met belangentegensstellingen tussen (groepen) bewoners in wijken?
- onder welke condities kunnen de zelfbeheerinitiatieven naar aanleiding van sluiting van voorzieningen ontstaan en vooral ook voortbestaan?

De overheid zal net zoals burgers, al doende de competenties en organisatie die bij het nieuwe beleid passen, moeten ontwikkelen. Dit vraagt om experimenteerruimte gekoppeld aan permanente reflectie.

## **H. 6**

### **Bevindingen en conclusies**

## Samenvatting

P. 3

## Inleiding

P. 7

### H. 1

#### Leefbaarheid een collectieve taak? Maar natuurlijk!

P. 11

### H. 2

#### Beschikbare gegevens over vrijwillige inzet in en voor de buurt

P. 21

### H. 3

#### Tussenstand

P. 33

### H. 4

#### Conditie en competenties voor de ontwikkeling van burgerkracht

P. 35

### H. 5

#### Positie en competenties van sociale professionals

P. 49

### H. 6

#### Bevindingen en conclusies

P. 63

## Gebuurde literatuur

P. 69

P. 69

## Gebuurde literatuur

- Achterhuis, H., *De markt van welzijn en geluk*, Baarn, Ambo 1979
- Bakker, J. e.a. 'Welke burger telt mee(r) in de doe-democratie?' In: *Beleid en Maatschappij* 2011 (38) 4, p. 402-418.
- Baren van, E.A., Meijs, L.C.P.M., Roza, L., Metz, J. & Hoogervorst, N. (2011a). ECSP webpublicatie: *Over hedendaagse 'vrijwillige inzet' en 'vrijwilligersmanagement' als bouwstenen voor de pedagogische civil society*. Verkregen op 15-9-2012 van <http://bit.ly/10FLSsn>
- Van Baren, E.A., Meijs, L.C.P.M., Roza, L., Metz, J. en Hoogervorst, N., <http://bit.ly/17LevL8>. *Hoe derde partijen vrijwilligerswerk kunnen bevorderen*. Achtergrondnotitie. Rotterdam: Erasmus Centre for Strategic Philanthropy: 2011b
- Barrie, D., *Militant optimists*, in Britton, T. (ed.), *Hand Made. Portraits of emergent new community culture*, <http://bit.ly/10p5mXV>
- Berg, E. van de, e.a. *Informeel groepen. Verkenningen van eigentijdse bronnen van sociale cohesie*. Den Haag, SCP 2011.
- Biemans, R., *Werkboek Tuinman in de Wijk. Visie en methode, 2012*, Creatief Beheer, verkregen op 13-02-2013 via <http://bit.ly/H0rblD>
- Blokland-Potters, T. *Wat stadsbewoners bindt. Sociale relaties in een achterstandswijk*. Kampen, Kok Agora 1998.
- Blokland, T. *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam, Amsterdam University Press 2008.
- Blondeel, P. 'De verongelijkten en de onzichtbaren.' *Samenleving en politiek. Tijdschrift voor een democratisch socialisme* 17, 2010, 9, p.24-41
- Bolt, G. & R. ter Maat, 'Participatie in de buurt'. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*. 11, 6, 2005, p. 56-62.
- Boer, J. & Beekmans, J., *Kunstmatige spontaneiteit in Urhahn Urban Design* (red.) De Spontane Stad, Amsterdam, BIS, 2010
- Boer, N. de en Lans, J. van der, *Laat meer over aan de zelfredzame burger*, TSS, verkregen op 21-3-2013 via <http://bit.ly/n57CIN>
- Boutellier, H., *De Improvisatiemaatschappij. Over sociale ordening van een onbegrensde wereld*, Amsterdam, Boom Lemma, 2011
- Boutellier, H. en Boonstra, N., *Van presentie tot correctie. Een nieuw perspectief of samenlevingsopbouw*, Utrecht, Verwey Jonker Instituut, 2009
- De Brauwere, G. & de Blicke, N., *Onderzoeksrapport: educatiebehoefte van vrijwilligers in de regio Gent-Eeklo*. Gent, Volkshogeschool Gent-Eeklo, 2007
- Brink, G.J.M. van den, *Prachtwijken?! De mogelijkheden en beperkingen van Nederlandse probleemwijken*, Amsterdam, Bakker, 2007
- Brink, G.J.M. van den (red), *De Lage Landen en het hogere: Op zoek naar geestelijke beginselen in de hedendaagse maatschappij*. Amsterdam: Amsterdam University Press 2012.
- Brink, G. van den, e.a. *Best persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Amsterdam, Boom 2012.
- Bussemaker, J., *Lichte teleurstelling over welzijnsvisie*, TSS, verkregen op 13-2-2013 via <http://bit.ly/13hffwR>
- BZK, *Werken aan wijken. Deel 2: Zeven essays over het experiment 'samenhang in de wijk'*, Den Haag, BZK, 2011
- CABE, *Decent parks? Decent behaviour? The link between the quality of parks and user behaviour*. London, CABE-space 2005.
- Campen, C. van & M. de Klerk, 'Actieve ouderen in vrijwilligerswerk en mantelzorg'. In: Nimwegen, N. van & C. van Praag, *Bevolkingsvraagstukken in Nederland anno 2012. Actief ouder worden in Nederland*. Amsterdam, NIDI/KNAW 2012
- Certeau, M. de, *The practice of everyday life*, Berkeley, Los Angeles, London, University of California Press, 1984
- Compendium for the civic economy. What the Big Society should learn from 25 trailblazers*. London, 00:/production 2011.
- Dekker, P. en J. de Hart, *Vrijwilligerswerk in meervoud. Civil society en vrijwilligerswerk*, Den Haag, SCP, 2009
- Dekker K. & H. Lelieveldt, *Het middenveld in de wijk. Acht stadswijken nader bekeken*. Den Haag, NICIS 2008.
- Dekker, K. e.a. *Coproductie. Samenwerking van de lokale overheid met maatschappelijke organisaties in de buurt*. Den Haag/ Utrecht, NICIS/UU 2010.
- Dekker, P. e.a. *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag, SCP 2007.
- Denters, B. e.a., *Burgers maken de buurt*, Den Haag, Platform 31
- Dirks, B. 'Gemeenten besparen op onderhoud'. In: *Volkskrant* 12-3-2013, p.1
- Duyvendak, J.W. e.a. *Opzomeren, stille kracht. Een onderzoek naar de kwaliteiten van het Opzomeren in Rotterdam*. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut 2001.
- Eyk, G. van, *Unequal networks. Spatial segregation, relationships and inequality in the city*. Amsterdam, IOS Press 2010.
- Ewijk, H. van, *Samen leven die je niet alleen, afscheidsrede*, verkregen op 12-02-2013 via <http://bit.ly/Uakl55>

- Fischer, C.S. *To Dwell among Friends: Personal Networks in Town and City*. Chicago, The University of Chicago Press 1982.
- Forester, J., *The Deliberative Practitioner. Encouraging Participatory Planning Processes*, Cambridge, MA, The MIT Press, 1999
- Francis, R., *Unlocking local capacity. Why active citizens need active councils*, London, OPM
- Frijhoff, W., Strategieën en tactieken: omgaan met de stad volgens Michel de Certeau, in Reijndorp, A. & L. Reinders (red), *De alledaagse en de geplande stad*. Over identiteit, plek en thuis. Amsterdam, SUN/Trancity 2010
- Graaf, P.A. de, *Vrijwilligers en informele hulp in Rotterdam 2011. Resultaten uit het Vrijtjdsonderzoek 2011*. Rotterdam, COS 2012.
- Grujter, M. de e.a. "Een vreemde in eigen land". *Boze autochtone burgers over nieuwe Nederlanders en de overheid*. Amsterdam, Aksant 2010.
- Hajer, M., *De energieke samenleving*, Den Haag, PBL
- Harré, R. *Social Being: A Theory for Social Psychology*. Oxford, Basil Blackwell 1979.
- Hartman, C., *De liefde van het vallen in het eigen zwaard. Hoe gaan we 'nabijheid' in een achterstandswijk organiseren, in BZK, Werken aan wijken. Deel 2: Zeven essays over het experiment 'samenhang in de wijk'*, Den Haag, BZK, 2011
- Hartman, C. en Tops, P., *Frontlijnsturing. Uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*, Den Haag, KCGS, 2005
- Heins, G. *Zelfredzaamheid in het publieke domein en probleemwijken*, webpublicatie, verkregen op 13-2-2013 via <http://bit.ly/ZGDMAL>
- Hendriks, F., & Tops, P.W., Making Sense of Interactive Policymaking: Observations from the Netherlands. *Dutch Crossing: A Journal of Low Countries Studies*, Vol.26, no. 1, pp 9-27, 2002
- Hirschman, A. *Exit, voice and loyalty. Responses to decline in firms, organizations and status*. Cambridge & Massachusetts, Harvard University Press 1970.
- Houben- van Herten & S. te Riele, *Vrijwillige inzet 2010*. Den Haag/Heerlen, CBS 2011
- Hustinx, L. e.a. 'Nachtwakers of omnivoren? Het participatieprofiel van universiteitsstudenten in Nederland en Vlaanderen'. In: *Jaarboek Marktonderzoek Associatie* 2011. Amsterdam, MOA 2011
- Hurenkamp, M., E. Tonkens, J.W. Duyvendak. *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam/Den Haag, UvA/Nicis 2006.
- Hurenkamp, M. & E. Tonkens, *De onbeholpen samenleving. Burgerschap aan het begin van de 21e eeuw*. Amsterdam, Amsterdam University Press 2011.
- Jupp, E. 'Rethinking Local Activism: "Cultivating the Capacities" of Neighbourhood Organising'. In: *Urban Studies* 49 (14), 2012, p. 3027-3044,
- Karimi, A. 'Gevraagd: een turbo-vrijwilliger. Van buurthuis naar sociale onderneming.' In: *Spits*, 8-1-2013, p.2/3.
- Karsten, L, A. Reijndorp, J. van der Zwaard, *Stadsmensen. Levenswijze en woonambities van stedelijke middengroepen*. Amsterdam, Het Spinhuis 2006.
- Kleinmans, R. & G. Bolt. *Vertrouwen houden in de buurt. Verval, opleving en collectieve zelfredzaamheid in stadsbuurten*. Den Haag, NICIS 2010.
- Kretzmann, J.P. & J. McKnight, *Wijkontwikkeling op eigen kracht. Een bewerkte vertaling van Building Communities from the Inside Out, a path toward finding and mobilizing a community's assets*. Amsterdam, LSA 1993/2004.
- Kullberg, J. 'Burgerinitiatief in de woonbuurt.' In: Dekker, P. & J. de Hart, *Vrijwilligerswerk in meervoud. Civil society en vrijwilligerswerk 5*. Den Haag, SCP 2009. p. 216-236.
- Kwekkeboom, R. *De verantwoordelijkheid van de mensen zelf. De (her)verdeling van de taken rond zorg en ondersteuning tussen overheid en burgers en de betekenis daarvan voor de professionele hulpverlening (oratie)*. Amsterdam, HvA 2010.
- Lagas, H. et al, *Mede-ontwerp en mede-beheer door bewoners. Een evaluatieonderzoek naar pilots in de Gillisbuurt, Delft en in de Kleine Wereld in Stadsdeel Noord, Amsterdam*. Rotterdam, SEV 2012.
- Lamkharrat, F., *Burgers op de stoel van de welzijnswerkers*, TSS, verkregen op 13-02-2013 via <http://bit.ly/12TNssp>
- Lancee, B & J. Dronkers *Ethnic Diversity in the Neighborhood and Social Trust of Immigrants and Natives. A Replication of the Putnam (2007) Study in a West-European Country*. In: Hooghe, M. (ed.) *Social cohesion. Contemporary theoretical perspectives on the study of social cohesion and social capital*. Brussels, Koninklijke Academie van België 2011, p. 77-103
- Lans, J. van der, *Ontregelen. De herovering van de werkvloer*, Amsterdam, Uitgeverij Augustus, 2008
- Lans, J. van der. *Loslaten, vertrouwen, verbinden*. Over burgers en binding. Amsterdam, Nationale Goede Doelen Loterijen, Stichting Doen 2011
- Linders, L. *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag, SDU 2010.
- Lipsky, M., *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services, 30th Anniversary Expanded Edition*, New York, Russell Sage Foundation, 2010
- Lofland, L.H. *A world of strangers: order and action in urban public space*. New York, Basic Books 1973.
- Lowndes, V. et al 'Diagnosing and remedying the failings of official participation schemes: the CLEAR framework. In: *Social Policy and Society* 5 (2006) 2, p. 281-291
- Maynard-Moody, S. and Musheno, M., *Cops, Teachers, Councilors: Stories from the Front Lines of Public Service*, Ann Arbor, University of Michigan Press, 2003
- Meijs, L.C.P.M. (2010). *ECSP webpublicatie: Betrokkenheid als verzekering tegen een zwalkende overheid*. Paul Cremerslezing, 15 april 2010. Verkregen op 15-9-2012 van <http://bit.ly/12ft6WV>
- Meijs, L. *Vrijwilligerswerk is match making. Een onderzoek naar theorie en goede voorbeelden uit de Amsterdamse praktijk*. Rotterdam, EUR 2011.
- Metz. T. e.a., *Grenzen aan de civil society, in Jumelet, H & Wening, J. (red.) Zorg voor onszelf? Eigen kracht van jeugdigen, opvoeders en hun omgeving. Grenzen en mogelijkheden voor beleid en praktijk*, Amsterdam, Uitgeverij SWP, 2012
- Ministerie van VROM, *Leefbaarheid van wijken*. Den Haag, 2004
- Mol, A., *De logica van het zorgen. Actieve patiënten en de grenzen van het kiezen*, Amsterdam, Uitgeverij Van Genneep, 2006
- Mol, A. & Law, J. (ed.) *Complexities. Social studies of knowledge practices*, Durham, Duke University Press, 2002
- Mies, C. en Meijs, L., *Meer dan met elkaar hockeyen, in Jumelet, H & Wening, J. (red.) Zorg voor onszelf? Eigen kracht van jeugdigen, opvoeders en hun omgeving. Grenzen en mogelijkheden voor beleid en praktijk*, Amsterdam, Uitgeverij SWP, 2012
- Nauta, L. *Onbehegen in de filosofie*. Amsterdam, Van Genneep 2000.
- Oosterling, H., *Woorden als Daden. Rotterdam Vakmanstad/Skillcity 2007-2009*, Heijningen, Japsam Books, 2009
- Ossewaarde, R., *Eigen verantwoordelijkheid. Bevrijding of beheersing?*, Amsterdam, SWP Uitgeverij, 2006
- Oude Vrielink, M & Wijdeven, T. van der, *Ondersteuning in vieren. Zichtlijnen in het faciliteren van burgerinitiatieven in de buurt*, Beleid en Maatschappij, 38(4), pp. 438-455
- Paassen, D. van, 'Hoe vrijwillig is vrijwilligerswerk?' *Intermediair* 19-1-2011.
- Peeters, P-H en Cloin, C., *Zelfredzaamheid. Een journalistieke analyse van de nieuwe mantra in zorg en welzijn*, Eindhoven, Uitgeverij Pepijn, 2012
- Peeters, R. e.a., *De logica van het ongepaste. Over professionaliteit van wijkmanagers in de onvolkomen organisatie*, Den Haag, NSOB, 2010
- Peeters, R. en Drosterij, G., *Verantwoordelijke vrijheid: responsabilisering van burgers op voorwaarden van de staat*, Beleid en Maatschappij, 38 (2), pp. 179-198
- Permentier, M.G. *Reputation, neighbourhoods and behavior*. Utrecht, UU 2009.
- Putnam, R. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster 2000.
- Putnam, R. 'E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century - The 2006 Johan Skytte Prize.' *Scandinavian Political Studies* 30 (2), June 2007.
- Reijndorp, A. & Van der Ven, H, *Een reuze vooruitgang. Utopie en praktijk in de Zuidelijke Tuinsteden van Rotterdam*, Rotterdam, NAI uitgevers, 1994
- Reijndorp, A. Stadswijk. *Stedenbouw en dagelijks leven*. Rotterdam, NAI uitgevers 2004
- Reijndorp, A. & J. van der Zwaard, *Wonen in en werken aan de wijk Feijenoord*. Rotterdam, DNU 2005
- Reijndorp, A. & J. van der Zwaard, 'Wil ik mijn kind hier laten opgroeien'. In: *Pedagogiek in Praktijk Magazine* 14 (2008) 3, 20-24
- Reijndorp, A. 2010, *Epiloog*, in Reijndorp, A. & L. Reinders (red), *De alledaagse en de geplande stad. Over identiteit, plek en thuis*. Amsterdam, SUN/Trancity 2010

- Reijndorp, A. & L. Reinders (red), *De alledaagse en de geplande stad. Over identiteit, plek en thuis*. Amsterdam, SUN/Trancity 2010
- Reinders, L. *Nieuwe Tuinen. Stedelijke vernieuwing en alledaagse ruimte in Schiedam Nieuwland*. Schiedam, Woonplus Schiedam 2007.
- Ross, E. Mirowsky, J & S. Pribesh, Powerlessness and the Amplification of Threat: Neighborhood Disadvantage, Disorder, and Mistrust. In: *American Sociological Review*, Vol. 66, No. 4 (Aug., 2001), pp. 568-591
- RMO. *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Den Haag, RMO 2005.
- RMO, *De ontkokering voorbij. Slim organiseren voor meer regelruimte*, Den Haag, RMO, 2008
- RMO, *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*, Den Haag, RMO 2011
- Röell, E. (2012) Het vertrouwen van ambtenaren in burgers, Den Haag, De Nationale
- Ombudsman, <http://bit.ly/143ae3f>, geraadpleegd op 3-3-2013
- Sampson, R.J. et al. 'Neighbourhood and violent crime: a multilevel study of collective efficacy.' In: *Science* 277 (1997) 918-924.
- Sampson, R.J. et al. 'Civil society reconsidered: the durable nature and community structure of collective action.' In: *American Journal of sociology* vol. 111 (2005) nr 3, p.673-714
- Schillemans, T., Regelruimte: over de logica van verkokering en alternatieven voor ontkokering, in RMO, *De ontkokering voorbij. Slim organiseren voor meer regelruimte*. Amsterdam, SWP, 2008
- Schinkel, W., *Van bestuur naar zelfbestuur: overheid, burger en zelforganisatie*, Den Haag, RLI, 2012
- Schreurs, E. en Hillen, M. (2012) Top-up! Pleidooi voor een weerbaarste ambtenaar, Archined, verkregen op 13-02-2013 via <http://bit.ly/TOWR5B>
- Schuurman, M. & Mulder, C., *Eigen Kracht conferentie bij gezinnen in de regio Amsterdam. Wat levert het op? Resultaten van onderzoek*, Nieuwegein/Ermelo, Kaliope Consult/Antropol, 2012
- Schön, D., *The reflective practitioner*, New York, Basic Books, 1983
- SCP, *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid*, Den Haag, SCP, 2012
- Sennett, R., *De ambachtsman. De mens als maker*, Amsterdam, Meulenhof, 2008
- Shirky, C. *Cognitive surplus. Creativity and Generosity in a Connected Age*. Penguin Books 2010.
- Sour, A. *Vrije ruimte voor het opbouwwerk*. Rotterdam, Kenniscentrum Sociaal Investeren 2004.
- Sparenberg, S. *Gemeenschapsvorming na gentrificatie. Een creatieve onderneming in Spangen*. Rotterdam, EUR masterscriptie Grootstedelijke vraagstukken en beleid 2012.
- Specht, M. *De pragmatiek van burgerparticipatie. Hoe burgers omgaan met complexe vraagstukken omtrent veiligheid, leefbaarheid en stedelijke ontwikkeling in drie Europese steden*. Amsterdam, VU 2012.
- Sprinkhuizen, A. & M. Scholten, *De sociale kwestie hervat. Consequenties van wet- en regelgeving voor social-agogisch werk*. Houten, Bohn Stafleu van Loghem 2012.
- Spruyt, B., *Lof van het conservatisme*, Amsterdam, Balans, 2003
- Tonkens, E., *De bal bij de burger. Burgerschap in een pluriforme, dynamische samenleving*, Amsterdam, Amsterdam University Press, 2008
- Tonkens, E., *Tussen onderschatten en overvragen. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*, Amsterdam, Sun Trancity, 2009
- Tonkens, E. en Kroese, G., *Bewonersparticipatie via vouchers: democratisch en activerend? Evaluatie van de eerste fase van de extra budgetten voor bewonersinitiatieven (voucherregeling) februari-oktober 2009*, Den Haag, Ministerie van VROM, 2009
- Tonkens, E.H. & I. Verhoeven, *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak Amsterdam*, UvA 2011.
- Trommel, W., *Gulzig Bestuur*, oratie uitgesproken op 17 juli, Amsterdam, Vrije Universiteit, 2009
- Trommel, W.A., *De activerende staat: in de schermzone tussen verheffen en vernederen*. in Verhoeven, I. en Ham, M. (red.) *Brave burgers gezocht! De grenzen van de activerende overheid*, Amsterdam, Van Gennep 2010
- Urhahn Urban Design (red.) *De Spontane Stad*, Amsterdam, BIS, 2010
- Uitermark, J. en van Beek, K., *Gesmoorde participatie. Over de schaduwkant van 'meedoen' als staatsproject*, in Verhoeven, I. en Ham, M. (red.) *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid*, Amsterdam, Van Gennep, 2010
- Uitermark, J. & J.W. Duyvendak, *Mensen Maken de Stad. Ruimte maken voor straatburgerschap*. Rotterdam, Gemeente Rotterdam 2006.
- Uitermark, J. 'De zelforganiserende stad.' In: *Essays Toekomst van de Stad*. Den Haag, Raad voor de Leefomgeving 2012, p. 5-9.
- Verhoeven, I. *Burgers tegen beleid. Een analyse van dynamiek in politieke betrokkenheid*. Amsterdam, Aksant 2009.
- Verhoeven, I., *Wij weten het beter: spanningen tussen eigenzinnige burgers en politiek*. In I. Verhoeven & M. Ham (red.), *Brave burgers gezocht: de grenzen van de activerende overheid*, Amsterdam, Van Gennep, 2010
- Verhoeven, I. en Tonkens, E., *Bewonersinitiatieven: partnerschap tussen burgers en overheid, Beleid en Maatschappij*, 38 (4), p. 419-437
- Verloof, N. *Een inkijsje in de onzichtbare stad. Alledaagse spanningen en latent conflict rondom het Zwanenvechtplein*. Amsterdam, Uva 2012.
- Vermeij, L. 'Goede schuttingen maken goede burenen.' In: Schnabel, P. *Betrekkelijke betrokkenheid. Studies in sociale cohesie*. Den Haag, SCP 2008.
- Vermeij, L. & Steenbekkers, A., *Gekweekte grass-roots*, in SCP, *Informeel groeien. Verkenning van eigentijdse bronnen van sociale cohesie*, Den Haag, SCP, 2011
- Vermeij, L. e.a. 'Verantwoordelijkheid voor de eigen buurt.' In Veldheer, V. e.a. *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid*. Den Haag, SCP 2012
- Verwer, R. & A. Walberg, *Een kwestie van vrouwen. Werking en versterking van collectieve weerbaarheid in achterstandsbuurten*. Groningen, Pallas Publications 2012
- Vliet, P. van, *Leren van de Stad. Samen werken aan de buurt*, Amsterdam, KennisNetwerk Amsterdam, 2012
- Vygotsky, L.S. *Thought and language*. Cambridge, MIT Press 1934/1962.
- Walzer, M., *Politics and Passion. Towards a more egalitarian liberalism*. New Haven, Yale University Press, 2004
- Weerd, E. van der, *De professionele vrijwilliger? Een onderzoek naar competentiebehoeften van wijkraden en andere bewonersorganisaties*. Enschede, UT 2012
- Wijdeven, T. van de & F. Hendriks, *Burgerschap in de doe-democratie*. Den Haag, NICIS 2010
- Wijdeven T. van de, *Doe-democratie. Over actief burgerschap in stadswijken*, Delft, Eburon
- Winter, M. de, *Van opvoedingskramp naar opvoedingskracht. De noodzaak van een vitale pedagogische civil society*, in Jumelet, H & Wening, J. (red.) *Zorg voor onszelf? Eigen kracht van jeugdigen, opvoeders en hun omgeving. Grenzen en mogelijkheden voor beleid en praktijk*, Amsterdam, Uitgeverij SWP, 2012
- WRR, *Bewijzen van goede dienstverlening, Amsterdam*, Amsterdam University Press, 2004
- WRR, *Vertrouwen in de buurt, Amsterdam*, Amsterdam University Press 2005
- WRR, *De verzorgingsstaat heroverwogen: Over verzorgen, verzekeren, verheffen en verbinden*, Amsterdam, Amsterdam University Press 2006
- WRR, *Vertrouwen in burgers. Amsterdam*, Amsterdam University Press 2012
- Zwaard, J. van der, *Overal dichtbij. Rondkomen, vooruitkomen en samenleven in de Agniesebuurt*. Rotterdam, Deelgemeente Noord 2003
- Zwaard, J. van der & K. ter Laak. *Het cultureel kapitaal van een afgeschreven straat. Sint-Mariastraat 106-146*. Rotterdam, E3D 2008
- Zwaard, J. van der e.a. (red) *Zonder wrijving geen vooruitgang. Zeventig jaar onderwijsvernieuwing in Nederland*. Antwerpen, Garant 2008
- Zwaard, J. van der, *Scènes in de Copy Corner. Van vluchtige ontmoetingen naar publieke vertrouwdheid*. Amsterdam, SUN/Trancity 2010.
- Zwaard, J. van der, & C. Kreuk, "Ik kwam om wat te doen". *Werkwijze en betekenis van vadercentrum Adam*. Rotterdam, E3D 2012.
- Zwaard, J. van der 'Zin en onzin van stads-, buurt- en straatburgerschap.' In R. Gowricharn e.a. *Geleefd burgerschap. Van eenheidsdwang naar ruimte voor verschil en vitaliteit*. Amsterdam, SWP 2012.



